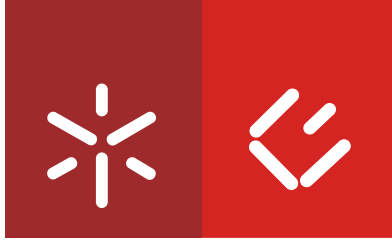


Universidade do Minho
Escola de Economia e Gestão

Loydiana Camilo Ambrósio

**OS BANCOS E A CRISE FINANCEIRA
- EVIDÊNCIAS DE UM ESTÁGIO NA
CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS**



Universidade do Minho

Escola de Economia e Gestão

Loydiana Camilo Ambrósio

OS BANCOS E A CRISE FINANCEIRA - EVIDÊNCIAS DE UM ESTÁGIO NA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

Relatório de Estágio

Mestrado em Economia Monetária, Bancária e Financeira

Trabalho realizado sob a orientação da

Professora Dra. Maria João Thompson

e da

Dra. Bernadete Amaro

DECLARAÇÃO

Nome: Loydiana Camilo Ambrósio

Endereço eletrónico: loy-diana@hotmail.com

Número do Bilhete de Identidade: 15522698

Título :

«OS BANCOS E A CRISE FINANCEIRA - EVIDÊNCIAS DE UM ESTÁGIO NA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS»

Orientador(es): Professora Dra. Maria João Thompson (EEG, UM), Dra. Bernadete Sampaio (CGD)

Ano de conclusão: 2014

Designação do Mestrado: «Mestrado em Economia Monetária, Bancária e Financeira»

DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO EM VIGOR, NÃO É PERMITIDA A REPRODUÇÃO DE QUALQUER PARTE DESTE RELATÓRIO.

Universidade do Minho, 21/Janeiro/2014

Loydiana Camilo Ambrósio

RESUMO

Este relatório é resultado da realização de um estágio curricular de 4 meses no banco Caixa Geral de Depósitos (CGD), Agência São Vicente em Braga e a sua execução tem como objetivo enquadrar e descrever as atividades realizadas, na Área Financeira, observando a atividade da CGD num contexto pós-2007, e as respetivas evidências da crise na oferta de produtos a clientes. Este relatório conclui o Mestrado em Economia Monetária Bancária e Financeira.

A estrutura do relatório inclui o enquadramento teórico da crise nos sistemas financeiros, uma breve apresentação e caracterização do Grupo CGD, as tarefas desenvolvidas, incluindo atividades de análise de carteiras de investimento, comerciais, de apoio ao funcionamento da agência e ainda de apoio não comercial aos clientes.

Por fim apresentam-se os resultados do estágio, consubstanciados na análise económico-financeira da CGD levando em conta o cenário económico nacional e internacional e a sugestão de uma proposta de melhor opção para investir poupanças de uma carteira de ativos ideal para um potencial cliente levando em conta o seu perfil.

ABSTRACT

This report is the result of the completion of a 4-month traineeship at the bank CGD (CGD) , Saint Vincent Agency in Braga and it aims to describe the activities carried out, observing the activity of CGD in a post -2007 , and the respective evidence of the crisis in the supply of products to customers . This report concludes the Master in Monetary, Banking and Financial Economics.

The structure of the report includes the theoretical framework of the crisis in the financial systems, a brief presentation and characterization of CGD, the tasks performed, including commercial activities and investment analysis, to support the operation of the agency and still support non-commercial customers.

Finally we present the results of the stage, embodied in economic and financial analysis of CGD taking into account the national and international economic environment and the suggestion of a proposal for a best option to invest savings in a portfolio of assets ideal for a potential customer taking into your account profile.

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
-------------------------------	------------

ÍNDICE DE TABELAS	VII
--------------------------------	------------

1 INTRODUÇÃO	1
---------------------------	----------

2 OS BANCOS E A CRISE FINANCEIRA: ENQUADRAMENTO.....	3
---	----------

2.1	Breve abordagem histórica à criação de moeda	3
2.2	Os princípios teóricos Neo e Pós-Keynesianos da regulação dos mercados.....	5
2.3	O sistema financeiro, os bancos e as crises	7
2.3.1	Papel dos bancos no sistema financeiro.....	7
2.3.2	Crise financeira e como os bancos reagiram	11
2.3.3	Crise da dívida soberana.....	15
2.3.4	O restabelecimento do sistema financeiro e dos bancos	20
2.4	Portugal, a crise e o enquadramento da Caixa Geral de Depósitos.....	21

3 A CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS.....	27
--	-----------

3.1	História da instituição.....	27
3.2	Perspetivas de desenvolvimento	29
3.3	Missão e objetivos estratégicos.....	31
3.4	O papel das agências CGD	33

4 O ESTÁGIO NA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS	35
--	-----------

4.1	Contexto	35
4.2	Objetivos.....	38
4.3	Formação.....	38
4.3.1	Ação de formação sobre ética	38
4.3.2	Formação contínua em rendibilidade e taxas de esforço	39
4.4	Tarefas executadas.....	40
4.4.1	Tarefas comerciais.....	41
4.4.2	Apoio ao funcionamento interno da agência	44

4.4.3	Atendimento ao público (não comercial).....	48
5	RESULTADOS DO ESTÁGIO	51
5.1	Análise económico-financeira da CGD	51
5.1.1	Riscos e índices.....	51
5.1.2	Resultados financeiros	56
5.2	A CGD como melhor opção para investir as poupanças.....	60
5.3	A carteira de ativos ideal.....	63
6	CONCLUSÃO	67
	REFERÊNCIAS E BIBLIOGRAFIA	69

Índice de Figuras

Figura 1: Défice orçamental vs. dívida pública, 2012.....	15
Figura 2: Crédito a clientes* em proporção dos activos totais (Dez2012)	22
Figura 3: Peso do crédito a particulares, soc. não financeiras e administração pública, no PIB* 22	
Figura 4: Comparação da estrutura de financiamento dos bancos PT com UE (Dez2012)	23
Figura 5: Evolução do crédito* em Portugal e na zona Euro (base Dez05).....	24
Figura 6: Evolução dos depósitos* em Portugal, por sector industrial.....	24
Figura 7: Rácio de solvabilidade dos bancos em Portugal, 2007-2012.....	25
Figura 8: Taxas de crescimento do crédito atribuído em Portugal, por trimestre, 2004-2011....	26
Figura 9: Agência CGD de São Vicente, Braga.	35
Figura 10 : Organograma da Agência CGD São Vicente, Braga	36
Figura 11: Composição de carteira de ativos de curto prazo, por tipo de ativo.....	64

Índice de Tabelas

Tabela 1 : Rácio de Solvabilidade CGD.....	52
Tabela 2 : Rácios de qualidade do crédito e grau de cobertura CGD	54
Tabela 3 : Gap de Liquidez CGD	55
Tabela 4 : Rácios de Estrutura CGD	55
Tabela 5 : Rácios de Rentabilidade e Eficiência CGD	56
Tabela 6 : Resultados das actividades CGD	59
Tabela 7 : Provisionamento CGD por actividade	59
Tabela 8 : Indicadores de eficiência e rácios de rendibilidade	59
Tabela 9 : Crédito a clientes CGD por sector	60
Tabela 10 : Proposta de investimento na Caixa Fundo Monetário.....	64
Tabela 11 : Proposta de investimento em Fundos de Curto Prazo CGD.....	65

1 INTRODUÇÃO

Este relatório é resultado da realização de um estágio curricular de 4 meses no banco Caixa Geral de Depósitos (CGD), Agência São Vicente em Braga. Este documento tem como objetivo descrever o contexto da realização do estágio, descrevendo a caracterização económica do sector financeiro no contexto pós-2007, na perspetiva do banco estatal CGD e as atividades realizadas ao longo do estágio, mais especificamente na Área Financeira.

A opção pelo estágio na CGD deve-se ao facto de pretender aproveitar a oportunidade de obter experiência numa instituição de grande prestígio, na situação particular em que se encontra no contexto nacional, com o objetivo de adquirir uma melhor habilidade e capacidade para o exercício da profissão no futuro, aprimorando a capacidade criativa e de análise crítica.

Este relatório apresenta-se estruturado em 5 capítulos. No capítulo 2, seguinte à introdução, faz-se uma breve introdução histórica do aparecimento da moeda, assim como a apresentação do contexto da teoria económica em que se enquadram as opções do Estado de regulação do sistema financeiro. Ao longo do trabalho foram-se fazendo as devidas observações relativamente a publicações já existentes. Não se mostrou relevante a apresentação de uma revisão bibliográfica independente devido ao contexto prático do estágio. Depois, ainda no capítulo 2, é caracterizado o sistema financeiro, a importância dos bancos, a crise financeira e a da dívida soberana, e por fim apresentam-se as principais ideias de solução de restabelecimento do sistema financeiro recuperado, na linha da teoria apresentada anteriormente. Portugal e as suas características financeiras na crise são apresentadas no final do capítulo 2. Os capítulos seguintes são quase que uma parte II do relatório, diretamente relacionado com o estágio na CGD. Faz-se breve apresentação e caracterização do Grupo CGD, incluindo história, missão e estratégia de desenvolvimento (capítulo 3). De seguida é feita uma descrição do contexto onde o estágio foi realizado, dos objetivos e tarefas desenvolvidas, incluindo atividades comerciais, de apoio ao funcionamento da agência e ainda de apoio não comercial aos clientes (capítulo 4). Por fim apresentam-se os resultados do estágio, consubstanciados na análise económico-financeira da CGD levando em conta o cenário económico nacional e internacional, na proposta de melhor opção para investir poupanças e na seleção de uma carteira de ativos ideal para um potencial cliente (capítulo 5).

No capítulo final serão apresentadas as conclusões finais (capítulo 6).

2 OS BANCOS E A CRISE FINANCEIRA: ENQUADRAMENTO.

2.1 Breve abordagem histórica à criação de moeda

Dinheiro é qualquer objeto ou registo que aceite como pagamento de bens e serviços. As principais funções do dinheiro são: um meio de troca, uma unidade de conta, reserva de valor, e, ocasionalmente no passado, um padrão de pagamento diferido. Qualquer tipo de objecto ou registo verificável que cumpra estas funções pode ser considerado dinheiro (Greco, 2001).

Desde sempre que o homem se geriu por justiça nas suas trocas. Isto é, quando alguém precisava de algo que não tinha, procurava quem pudesse fazer uma troca. Era a chamada «troca direta». A evolução para a existência de uma moeda-mercadoria foi rápida, pois havia mercadorias que eram mais requisitadas que outras. Quando o homem descobre o metal passa a utilizá-lo largamente na produção de utensílios e rapidamente se torna um «padrão de valor», utilizado para troca sob diferentes formas. No séc. VII a.C., aparecem as primeiras moedas semelhantes às atuais, na forma de peças pequenas de metal com peso, valor e uma marca que garante o seu valor (Banco Central do Brasil, 2013).

A cunhagem e o desenvolvimento do uso da moeda ao longo dos séculos levou à criação de um «padrão ouro», um sistema monetário em que a unidade económica padrão de conta é baseada numa quantidade fixa de ouro (Lipsey and Chrystal, 1999). Esta situação funcionou até ao fim da Segunda Guerra Mundial. Nesse momento o sistema monetário internacional sofreu um choque e só estabilizou pelos acordos de Bretton Woods, em 1944. Foi uma negociação sobre como governar a economia mundial, o sistema monetário mundial. A partir daí, tudo era indexado ao dólar e o dólar era indexado ao ouro. Este sistema foi criado para gerir os desequilíbrios e para evitar crises de crédito. Neste sentido termina a “proteção do ouro” em que havia uma moeda sólida por trás do papel-moeda e do dinheiro do crédito que todos usamos. Foi então criado o Banco Mundial e o Fundo Monetário Internacional (FMI), bem como várias outras instituições para gerir a moeda global (Eichengreen, 1998). O sistema perdurou até à Guerra do Vietname e às crises do petróleo. Nesta altura os EUA inflacionaram o valor da sua própria moeda, que estava ligada ao ouro e a todas as outras moedas. Bretton Woods chega ao fim quando a preocupação da França sobre o não cumprimento das obrigações por parte dos EUA é confirmado (1971). Na realidade a impressão não previamente acordada de dólares americanos levou a que não houvesse ouro suficiente para materializar a taxa de câmbio do franco francês (Eichengreen, 1998).

Este ponto de viragem histórica marca o início da era moderna do sistema financeiro. A partir de agora a moeda passa a ser feita em moeda fiduciária, isto é, utilizando uma forma de troca em que o emitente não se compromete a resgatar uma matéria-prima, e que tem como base a confiança. É qualquer título não-conversível, ou seja, não é lastreado a nenhum metal (ouro, prata) e não tem nenhum valor intrínseco. Seu valor advém da confiança que as pessoas têm de quem emitiu o título (Instituto Camões, 2013).

Desde o colapso do padrão ouro em 1971 e com a liberalização do sistema financeiro, a criação de dinheiro toma a forma de uma política (monetária) que os países podem gerir.

O paradigma da atual criação de dinheiro

Quando um banco central emite uma nota, ele a vende aos bancos comerciais pelo seu valor nominal. Antes de existirem leis que impedissem os bancos privados de emitirem as suas próprias notas a que chamavam papel-moeda, eles obtinham lucros por emitirem mais papel-moeda, emprestando-as sobre cobrança de uma taxa de juro. Com o tempo isso levou a uma inflação que destabilizou a economia (Ryan-Collins et al., 2011b). Naturalmente, este problema foi resolvido entregando-se ao Estado o poder de emissão de moeda. Os bancos centrais dos países passam assim a ser a única instituição a emitir notas. No entanto aquilo que usamos como moeda são apenas números digitais gerando um problema pois *“Não se incluiu na legislação os depósitos a ordem feitos pelas pessoas nos bancos ou formas eletrónicas de dinheiro.”* (Ryan-Collins et al., 2011b). Sendo que a maior parte do dinheiro em circulação é eletrónico, surge a ideia de que a legislação terá de acompanhar os desenvolvimentos desse dinheiro eletrónico e a forma como os bancos realmente trabalham, para que o controlo seja realista. O dinheiro que está em contas bancárias chama-se “depósito à ordem”, termo contabilístico que os bancos usam quando geram um crédito, seguindo o mesmo processo quando criam empréstimos (Ryan-Collins et al., 2011b).

Surge aqui a definição importante de moeda escritural, o nome que se dá ao uso dos depósitos bancários usados como meio de pagamento. A moeda escritural cumpre satisfatoriamente o papel de meio de troca, diferenciando-se do papel-moeda apenas por não ter curso forçado, sendo portanto uma moeda fiduciária, pois seu valor é devido apenas à confiança depositada no seu banco emissor (Banco Central do Brasil, 2013). No entanto a maior parte do dinheiro em circulação não é nem papel nem moeda escritural, é dinheiro digital, são apenas números num sistema informático (cartões eletrónicos, chamado dinheiro de plástico), que os movimentamos de um sistema para outro, numa “base de dados”. É aquilo que hoje usamos para fazer pagamentos, e em análise final, para gerir a economia.

Existe agora uma opinião corrente importante referir que afirma que na realidade não são os governos ou bancos centrais controlam o dinheiro em circulação e emitem novo dinheiro. De facto, são os bancos privados que criam a grande maioria do dinheiro novo em circulação e são eles também que decidem a sua aplicação. Neste sentido, quando os bancos privados emprestam dinheiro às pessoas geram uma nova moeda escritural. Quando o cliente paga o empréstimo, a moeda escritural é destruída e os bancos no final ficam com os juros como lucro (Dyson et al., 2011). Esta ideia complementa a lógica de que o dinheiro depositado é movimentado para alguém que quer um empréstimo. Werner, R. (2012) apresenta também esta ideia no seu livro, referindo *“os bancos criam dinheiro. Não o emprestam... Quando um banco concede um empréstimo, “finge” que deposita o dinheiro, tem de inventar o passivo e assim é criada a massa monetária.”* (Ryan-Collins et al., 2011b).

Na verdade os bancos “criam dinheiro” sempre que aumentam seu crédito, sempre que compram ativos existentes, ou fazem pagamentos sobre a sua conta, o que normalmente implica aumentar os seus ativos. A nova moeda escritural entra em circulação, quando as pessoas gastam o crédito que lhes foi dado pelos bancos. Esta atividade tem consequências sobre o sistema económico, como podemos ver nos capítulos seguintes.

2.2 Os princípios teóricos Neo e Pós-Keynesianos da regulação dos mercados¹

A análise dos mercados financeiros problemáticos e o papel dos bancos, nomeadamente estatais, é objeto de duas interpretações teóricas gerais (Mortágua, 2011): a primeira abordagem, que prevalece após o colapso do sistema de *Bretton Woods*, baseia-se no modelo de "repressão financeira" que vê a intervenção do Estado nos mercados financeiros como a causa de seus fracassos. Seu principal argumento é que o controle do Estado leva a uma alocação ineficiente de recursos e um nível abaixo do ideal da poupança privada, levando ao desenvolvimento financeiro pobre, e fraco crescimento económico (Mortágua, 2011). Uma perspetiva Keynesiana, no segundo ponto de vista, vê uma causalidade diferente entre a intervenção do Estado e o desenvolvimento económico: como os mercados são incompletos e sistemas financeiros ineficientes, o Estado deve intervir para garantir a destinação desejada de recursos e nível de desenvolvimento financeiro.

Estas duas interpretações gerais subdividem-se em pelo menos três pontos de vista principais da teoria económica sobre a intervenção do Estado nos sistemas financeiros (Mortágua, 2011):

1. O primeiro relaciona-se com a **teoria de liberalização financeira**, baseada na hipótese do mercado eficiente desenvolvido por Fama (1965) e os modelos de intermediários financeiros de Gurley e Shaw (1955), em conjunto com as hipóteses de repressão financeira de Shaw (1973) e McKinnon (1973).
2. A segunda abordagem, "**neo-keynesiana**", resulta do fato de que a evidência empírica não suporta a hipótese de eficiência de forma robusta, e centra-se na existência de falhas que impedem os mercados de alcançar sua própria posição de equilíbrio, justificando-se assim um certo nível de intervenção estatal no mercado.
3. A terceira abordagem, "**pós-Keynesiana**", centra-se no conceito de incerteza e no conceito de liquidez de preferência, como os principais fatores que determinam por que os mercados financeiros não podem ser eficiente se não houver uma ação governamental sistemática e estratégica.

Vamo-nos focar nas últimas duas abordagens, que argumentam a intervenção estatal, por mais se adequar à realidade corrente abordada neste trabalho.

Os neokeynesianos consideram a hipótese das "falhas de mercado", rejeitando a ideia de mercados financeiros eficientes, argumentando que os mercados financeiros são diferentes de outros mercados principalmente porque o principal produto comercializado é a informação. Há assim uma obrigação implícita, nesta perspetiva, de que o governo intervenha com efeitos positivos (Mortágua, 2011). Stiglitz (1993) afirma que *"os teoremas fundamentais da economia do bem-estar, que afirmam que todo equilíbrio competitivo é Pareto-eficiente, não fornecem nenhuma orientação com relação à questão de saber se os mercados financeiros, que são essencialmente preocupados com a produção, processamento, disseminação e utilização de informações, são eficientes."* (Stiglitz, 1993).

¹ Perspectivas interpretadas e adaptadas de Mortágua (2011)

Ou seja, existem ineficiências e falhas intrínsecas à atividade financeira e não se pode esperar que os mercados livres serão eficazes. Portanto, por causa da forte ligação entre crédito e atividade real, as ineficiências nos mercados de crédito em termos de determinação dos preços e quantidades terá um grande impacto na forma como os recursos são alocados no sistema económico (Mortágua, 2011).

Mas apesar de tudo, a teoria da falha de mercado apresentada pelos neokeynesianos não exclui a possibilidade de ser necessária uma intervenção direta do Estado em períodos de grande crise financeira. Já a ideia principal dos pós-Keynesianos é apresentada na sua hipótese da preferência de liquidez e instabilidade financeira (Mortágua, 2011). Esta perspetiva tem vários elementos semelhantes aos da abordagem neo-Keynesiana, sendo a principal o fato de que ambas verem os mercados com ineficiências e falhas intrínsecas, um resultado natural na ausência de intervenção do Estado. Mas, os pós-Keynesianos são mais críticos da possibilidade do mercado eficiente, enquanto os neokeynesianos são mais otimistas sobre a possibilidade de ter um comportamento de mercado funcional na ausência de intervenção do governo. De fato, para os pós-Keynesianos, porque a instabilidade é determinada por mecanismos do sistema, e não por choques externos, há medidas de política de regulação que podem reduzir as crises financeiras e mitigar os seus efeitos macroeconómicos (Mortágua, 2011). O principal conceito por trás da ideia de que a crise financeira é inevitável está associado ao conceito de incerteza de Keynes.

Há um nível de incerteza nos mercados financeiros que influencia os agentes económicos nas suas tomadas de decisão, sendo esta a razão por trás da “teoria de preferência por liquidez” de Keynes. Neste ponto de vista é compreensível que em momentos de grande pessimismo e incerteza na atividade empresarial, os agentes tendam a preferir a segurança oferecida por ativos líquidos, em oposição a títulos mais arriscados e ilíquidos. As instituições bancárias lidam assim com as condições futuras incertas, considerando a sua própria preferência de liquidez, e neste sentido desempenham um papel crucial na determinação da dinâmica da atividade económica (Mortágua, 2011). Esta tendência para a preferência por liquidez é assim por si mesma uma grande fonte de ineficiência nos mercados, induzindo comportamentos de curto prazo que desestimula o investimento e provoca recessão e desemprego (Mortágua, 2011).

Os objetivos de estabilidade dos mercados, nomeadamente financeiro, e de crescimento económico podem ser alcançados, na perspetiva pós-Keynesiana, por meio de uma combinação de mecanismos, incluindo políticas macroeconómicas e monetárias que reduzam a incerteza, regulamentação que diminua a propensão à detenção de ativos líquidos, entre outros. É aceite uma realidade de função fundamental dos bancos, que determina as condições de financiamento dentro do sistema económico e, em consequência, o nível de atividade económica. Por fim, para garantir que o financiamento e as decisões de investimento tenham em conta a "vantagem social geral", os pós-Keynesianos defendem que o Estado deve ter uma intervenção direta nos mercados financeiros e decisões de investimento.

Com as bases teóricas sobre a intervenção e não intervenção do Estado no sistema financeiro e bancário apresenta-se de seguida a caracterização destes sistemas, do papel dos bancos e das crises que emergiram em 2007.

2.3 O sistema financeiro, os bancos e as crises

2.3.1 Papel dos bancos no sistema financeiro

Pela definição da Associação Portuguesa de Bancos, um sistema financeiro é «o conjunto de instituições financeiras que asseguram, essencialmente, a canalização da poupança para o investimento nos mercados financeiros, através da compra e venda de produtos financeiros.» (APB, 2013).

Estas instituições que compõem um sistema financeiro asseguram um papel de intermediação entre os agentes económicos que, num dado momento, se podem assumir como aforradores e, noutros momentos, como investidores.

Os bancos têm um papel importante no sistema financeiro e na economia. Como componente essencial do sistema financeiro, eles fornecem serviços especializados que ajudam a tornar a economia global mais eficiente. Os bancos como instituições financeiras aceitam depósitos e operam meio de empréstimos a indivíduos, empresas, governos e a outras instituições financeiras. Através destas operações, obtêm um lucro (Spread) a partir da diferença nas taxas de juro pagas e cobradas aos depositantes e tomadores de empréstimos. Este processo também pode ser denominado de Intermediação Financeira. Na verdade, os bancos são os intermediários financeiros mais importantes na economia. Por causa capacidade de intermediação financeira dos bancos, as questões de como onde pedir emprestado, o que fazer com sua poupança, os riscos que se enfrentaria com quem faz os empréstimos, são resolvidos através do sistema bancário, portanto, eles deixam de ser um problema das famílias e das organizações e passam a ser um problema do banco.

Em resumo, pode dizer-se que o papel do «banco» é fornecer um lugar seguro para guardar o dinheiro e, também, uma oportunidade de ganhar juros sobre seus depósitos. Pode sempre dizer-se que os bancos são, hoje em dia, instituições de grande importância que contribuem significativamente para o desenvolvimento de uma economia através da facilitação de negócios.

Problemática resultante da atividade bancária

A crise financeira que afeta atualmente a economia global é muitas vezes atribuída ao funcionamento do sistema financeiro. A economia em contração afeta milhões de pessoas, tanto em países com a economia sólida como em países emergentes (Cintra and Farhi, 2008). O papel dos bancos no sistema financeiro deve ser, através de intermediação de ativos, apoiar o desenvolvimento do país, prestando serviços aos clientes, tanto pessoas físicas como jurídicas, ou seja, aos clientes individuais, a indústria e ao comércio. No entanto existe atualmente a preocupação de que o sistema bancário não acompanhe o crescimento das economias. Isto gera falta de confiança e a retirada de investimentos feitos pelas pessoas e pelas empresas nestas instituições, o que pode trazer alguma desorganização ao sistema financeiro (Cintra and Farhi, 2008).

Em concreto, observa-se nesta ótica a interferência em economias locais e nacionais através dos bancos e organismos como Fundo Monetário Internacional (FMI). O FMI define-se como “uma organização de 188 países, trabalhando para promover a cooperação monetária global, assegurar estabilidade financeira, facilitar o comércio internacional, promover o emprego elevado e o crescimento económico sustentável e reduzir a pobreza em todo o mundo.” (FMI, 2013)

Mas a problemática relacionada com o poder que advém da gestão financeira bancária não é pequena. Todas as operações financeiras geram riscos aos seus operadores, sejam eles grandes ou pequenos, pois se trata de uma atuação em um mercado de incertezas. A introdução nos mercados financeiros de inovações tecnológicas, como o dinheiro eletrónico aumentou os riscos das operações financeiras.

A necessidade da existência dos bancos

Se pensarmos nos investidores e aforradores, cada um desse dois grupos, em algum momento precisaria de aplicar ou guardar dinheiro que não quer gastar já ou precisaria de investir e não teria recursos suficientes. Na ótica de quem tem algum dinheiro e não quer gastar agora, num cenário sem Bancos, será que o poupador poderia procurar uma empresa, que tenha identificado uma oportunidade de investimento e precise de reunir o capital necessário? Este processo seria difícil de executar. De facto, o papel principal dos bancos é resolver os problemas associados a esta questão: dimensão, prazos, risco e desconhecimento de informação (in artigo de opinião por Miguel Pimentel, Jornal Público) (Pimentel, 2013).

- **Os bancos resolvem o problema da dimensão.** Normalmente acoplam pequenas poupanças, a quem pagam o juro e disponibilizam montantes maiores a quem pretende investir, naturalmente a juros maiores, ou *spread*, que corresponde a uma margem bruta pelo processo de recolha de fundos e a sua distribuição.
- **A questão dos prazos é outro desígnio dos bancos.** Quando os bancos agrupam o capital de vários clientes, além de resolverem a questão da dimensão e do desfazamento evidente do horizonte temporal de cada parte, embora os aforradores queiram dispor do seu dinheiro muitas vezes antes da vigência do investimento, os bancos continuam com a capacidade de manter o financiamento porque a substituição dos aforradores é um processo contínuo.
- **Outro fator que torna os bancos necessários é o risco.** Os depositantes são de um modo geral avessos ao risco e quase nunca estão dispostos a assumir um risco implícito se tiver as suas poupanças em jogo. Os bancos assumem os riscos dos clientes depositantes em relação aos clientes investidores, garantindo a restituição dos depósitos aos seus clientes. Clarividente, que os bancos assumem este risco em contrapartida de um preço, o *spread*.
- Outro papel dos Bancos, como intermediário financeiro, é **superar a questão da assimetria de informação.** Um Banco pode ter especialistas na análise de risco e uma estrutura organizada para acompanhar os projetos onde se aplica o dinheiro que

angaria dos seus clientes. Fazer uma análise eficiente sem intermediação financeira, era um completo contra senso.

- Para além destes fatores que claramente justificam a existência dos bancos como intermediários financeiros, estes ainda oferecem um **serviço adicional, que é a diversificação**. Um pequeno aforrador não teria capacidade de reduzir o risco e beneficiar em pleno da diversificação. A existência de intermediários financeiros resolve este problema porque os bancos têm essa capacidade e no fundo disponibilizam aos seus clientes depositantes uma parte de uma carteira de investimentos devidamente diversificada.

Evidentemente que os bancos oferecem estes serviços integrados num modelo de negócio que visa a obtenção de lucros e sobrevivência. Os depósitos dos clientes fazem parte do passivo de um banco. Um depósito é um financiamento que se faz a uma empresa (banco), que naturalmente tem um risco associado porque o banco não vai apenas guardar o dinheiro mas sim aplicá-lo em projetos onde, paradoxalmente, os depositantes não gostariam de aplicar as suas poupanças, por causa da dimensão, dos prazos, do risco e da falta de informação, coisas tais que os bancos assumem.

Mas o papel dos bancos não é só financiar a economia e prover segurança para os depósitos dos clientes. Estas duas competências fazem parte da envolvente económica dos serviços que efetivamente são oferecidos. A grande questão, em linha com a opinião de Miguel Pimentel (2013) é sobre a regulação. Os bancos devem exercer as suas legítimas atividades, mas com limites, isto é, fiscalização e regulação que controle para possíveis deturpações do sistema. Ora neste intento, os bancos são regulados tradicionalmente pelos **Bancos Centrais**.

A ideia principal a transmitir é que nos mercados financeiros não se compra e vende dinheiro, mas o que se transaciona é o risco e este é que condiciona o preço. O papel dos bancos é oferecer serviços de intermediação, que nos permite gerir o funcionamento da sociedade de uma forma mais eficiente. O sistema bancário tem um grande impacto no mundo, porque intermedia a massa monetária dos países.

Os Bancos Centrais

Um banco central é uma instituição que gere a moeda de um Estado, a oferta de moeda e as taxas de juro. Os bancos centrais geralmente supervisionam o sistema bancário comercial dos seus respetivos países. Em contraste com um banco comercial, um banco central possui um monopólio sobre o aumento da quantidade de dinheiro no país, e, geralmente, também imprime a moeda nacional, que normalmente serve como moeda legal do país (definição pela *Enciclopedia Britannica*). Exemplos incluem o Banco Central Europeu (BCE) e a Reserva Federal dos Estados Unidos. A principal função de um banco central é a de gerir a oferta de dinheiro da nação (política monetária), por meio da gestão de taxas de juros, estabelecendo a exigência de reserva, agindo como um emprestador de última instância para o setor bancário durante os tempos de insolvência bancária ou crise financeira (E. Britannica, 2013).

A importância das reservas dos Bancos Centrais

Os bancos o que fazem ao transferir dinheiro de pagamentos de uns aos outros, usando uma versão eletrônica do dinheiro físico, é aceder à reserva do banco central. Os bancos comerciais e privados mantêm esse dinheiro eletrónico em contas no banco central do seu país. Portanto um banco principal aparece com uma obrigação que, na verdade, é dívida do estado, e entrega-a ao banco central. Em troca, o banco central atualiza os números na conta desse banco. O banco central cria reservas de bancos comerciais aumentando o crédito disponível.

A quantidade de moeda do banco central que o banco A tem, é reduzida com base na quantidade correspondente que o banco B recebe. Esta é a importância da moeda do banco central para os bancos. Antes da crise de 2007, se um banco tinha pouca reserva central, para cumprir as suas obrigações o banco teria de pedir reservas emprestadas a outros bancos, pagando juros. Apenas a moeda do banco central é movimentada. A moeda escritural é apenas subtraída e somada.

Por exemplo, se vamos comprar uma casa a alguém que trabalha com um banco diferente, o que vai acontecer depois de gastarmos 250 mil euros numa casa, é que dizemos ao nosso banco para transferir o dinheiro para o banco do vendedor da casa, e o que o banco faz, é dizer ao banco de Portugal para passar 250 mil euros da sua conta, no banco central, para o banco do vendedor da casa. E esse dinheiro é movimentado entre as contas no banco central. Quando o dinheiro é movimentado, os bancos consideram que o pagamento foi efetuado. Não lidam com o tipo de dinheiro que temos nas nossas contas. Lidam com esse dinheiro especial que só pode ser usado nos bancos centrais.

Há milhões de pessoas por todo o planeta a transferir dinheiro de umas para outras, usando apenas alguns dos maiores bancos. Esses bancos conseguem manter um registo no seu sistema informático e, normalmente muitos dos movimentos anulam se mutuamente ao final do dia. Como há um número limitado de bancos no sistema, a moeda dos bancos centrais só pode ser movimentada entre eles, num círculo fechado. Se não tiverem suficiente moeda do banco central não conseguem fazer os pagamentos e se isso acontecer, rapidamente o sistema entrará em colapso. Portanto o banco central tem a responsabilidade de garantir que existe suficiente dinheiro deste no sistema.

Uma questão apontada também é que a moeda de reserva central é indicada como verdadeiro dinheiro no modo de reservas fracionárias. Mas o facto é que os bancos podem ter tantas quantas quiserem. A própria moeda de reserva central é uma forma de moeda fiduciária sem qualquer garantia. Como consequência já não existirá uma reserva fracionária significativa (Rothbard, 2008).

2.3.2 Crise financeira e como os bancos reagiram

A caracterização geral da crise

A crise financeira começou no início de 2006, no mercado de hipotecas “*subprime*” nos EUA. Este é um mercado de crédito hipotecário de alto risco em que as dívidas só eram pagas com outras dívidas. Esses padrões levaram, no final de 2006, a um declínio nos preços das casas nos EUA depois de quase uma década de crescimento excepcionalmente elevado. Muitos norte-americanos viram a sua principal fonte de riqueza a tornar-se cada vez mais desvalorizada (Greenlaw, 2009).

A partir do 18 de Julho de 2007, a crise do crédito hipotecário provocou uma crise de confiança geral no sistema financeiro e falta de liquidez bancária, ou seja, falta de dinheiro disponível para levantamento pelos clientes dos bancos. A crise financeira e a recessão nos EUA espalhou-se globalmente através de ligações financeiras e comerciais. Vendo os preços da habitação em os EUA a aumentar, os bancos estrangeiros inicialmente viram oportunidades para investir. No entanto, quando as hipotecas que apoiam esses títulos começaram a cair em valor, o valor dos próprios títulos começaram a cair. Como o crédito se tornou escasso e em resposta a uma falta de confiança nas instituições financeiras dos Estados Unidos, os bancos internacionais começaram a elevar a taxa de juros a que emprestavam dinheiro (Greenlaw, 2009).

Também, a desaceleração económica nos EUA levou ao declínio das importações norte-americanas de seus principais parceiros comerciais: a União Europeia, México e China. Quando as vendas de exportação diminuíram, os PIBs estrangeiros começaram a cair, espalhando a recessão para um nível mundial (Greenlaw, 2009).

É importante também não esquecer o significado da inflação. A inflação é um aumento do nível geral dos preços, dos bens e dos serviços, numa economia num dado período de tempo. Quando o preço aumenta, cada unidade de moeda compra menos bens e serviços. Quando a massa monetária cresce e há mais moeda disponível, há mais dinheiro disponível para o investimento, que pode levar ao crescimento, mas também esta disponível mais dinheiro para comprar bens e para a especulação. São os efeitos positivos e negativos da inflação. Crescimento dos preços gerais de bens e serviços dentro de uma faixa entre 2 a 4,5% ao ano é uma situação de estabilidade. Inflação “zero” não é o objetivo, estando usualmente associada a uma estagnação da economia, com procura e rendimentos baixos e portanto alto desemprego e crise (Mankiw, 2009). A deflação, ou inflação negativa, tem efeitos que em muito imitam a análise do prémio de risco que já referimos: deflação faz com que a taxa de juros real suba, o que reduz o investimento e empurra a economia para uma recessão mais profunda (Jones, 2009).

Em resumo, até agora, o dano da crise financeira global de 2007-09 vê-se na contração de 1,8 por cento em 2009 da produção mundial *per capita*, a maior contração da economia global experimentou desde a Segunda Guerra Mundial, e que normalmente se expande por cerca de 2,2 por cento ao ano (Claessens et al., 2013). Durante a crise, os mercados ao redor do mundo experimentaram interrupções colossais em mercados de ativos e de crédito, erosões de riqueza e número sem precedentes de falências. Cinco anos após o início da crise, temos um

aumento mundial de 30 milhões no número de pessoas desempregadas (Claessens et al., 2013).

Exemplo do sector imobiliário

Com a inflação a apresentar-se nos referidos valores normais, o aumento dos preços das casas pareceu ‘normal’ também, apesar da ‘compra da casa’ ser um dos maiores gastos que uma família usualmente faz na sua vida. Entre 2000 e 2007 o aumento dos preços das casas estava realmente apenas associado a um aumento dos créditos concedidos. Mas, aumentar os preços das casas de forma especulativa não acrescenta valor líquido à produção de riqueza. O que acontece é que a riqueza é transferida para as pessoas detentoras de imobiliário.

Portugal teve uma grande expansão do mercado imobiliário até à crise, sendo a principal razão a grande quantidade de crédito criado pelos bancos para ser investido nas casas.

O mais importante é notar que se um indivíduo for a um banco e fizer o empréstimo, o banco faz escolhas. Pode emprestar a uma pequena empresa, sabendo que o risco de o empréstimo não ser pago pode ser alto. Pode haver um risco elevado se comparado a empréstimos a entidades, pessoas, com garantias como casas próprias, ou emprego ‘certo’. Era um risco calculado, o que leva os bancos a preferir aplicar o dinheiro no imobiliário do que em pequenas empresas. Quando o risco é sucessivamente mal calculado pode dar origem a uma “bolha”.

Uma história das “bolhas”

Como já vimos, as crises financeiras acontecem quando algumas instituições financeiras ou ativos de repente perdem uma grande parte de seu valor. Há um número de diferentes tipos de crises, incluindo as crises bancárias, as “bolhas” especulativas e *crashes* (mercados de ações, imóveis) e as crises cambiais (Honkapohja, 2009). Na crise a que nos referimos neste trabalho estamos a falar de uma bolha. Uma bolha ocorre quando há um aumento muito elevado no preço de um determinado bem ou serviço num curto período de tempo, não correspondido pelo aumento do seu valor “real”.

As últimas dez grandes bolhas financeiras incluem (Honkapohja, 2009):

- A bolha holandesa dos bolbos de tulipa, 1636
- A bolha do Mar do Sul, 1720
- A bolha do Mississippi, 1720
- A bolha do preço das ações do final de 1920, 1927-1929
- O aumento dos empréstimos bancários para o México e outros países em desenvolvimento na década de 1970
- A bolha em imóveis e ações no Japão, 1985-1989
- A bolha em imóveis e ações na Finlândia, Noruega e Suécia, 1985-89
- A bolha em imóveis e ações na Tailândia, Malásia, Indonésia e outros países asiáticos, 1992-1997
- O aumento do investimento estrangeiro no México, 1990-1993

- A bolha nos *stocks* OTC nos EUA, 1995-2000
- A bolha do mercado hipotecário nos EUA, 2007.

O primeiro exemplo, da bolha das tulipas, é interessante. A sua importância foi assistir à primeira bolha financeira e sua queda. A procura das tulipas, sendo que as tulipas negras seriam a ideia mítica daquilo que alguém consegue manipular, geneticamente, através do cultivo ao longo de várias gerações, tornou-se uma mania na Holanda em 1630. O que não se percebeu é que muitos dos raríssimos padrões dos bolbos das tulipas eram causados por um vírus e não eram genéticos. Mas foram comercializados ao ponto das tulipas valerem 10 vezes mais o salário anual médio de um trabalhador holandês. Havia um mercado de futuros no bolbo das tulipas, porque obviamente são plantados agora, mas não se sabe o que brotara do chão (Versignassi, 2012).

Isso já existia há 400 anos, um sistema de mercado financeiro ou monetário, não era algo abstrato. Ao contrário das tulipas que são um bem de luxo dispensável, as casas são uma necessidade e a sua compra também um luxo. E como tal são ideais como veículo de dinheiro e como criação de bolhas. Tomando o exemplo da Holanda, num período que tentavam obter a independência da Espanha, fizeram uma tentativa de criar dinheiro para criar um exército de libertação, o que foi uma inovação financeira. Inventaram a lotaria popular para juntar dinheiro. Tinham uma subscrição pública. Foi essa a ideia que levou à ideia das ações de venda pública, uma parte das ações em que qualquer pessoa podia investir, e que alguns investiam em bolbos de tulipas em 1630. Depois da independência estes instrumentos foram aplicados para expansão financeira. Um país pequeno conseguiu aguentar face a países tão maiores como Espanha e Portugal pois tinham um sistema financeiro mais eficiente e mais desenvolvido, mais amplo, com estes instrumentos que inovaram, e que lhes permitiram juntar mais dinheiro do que qualquer outro país, mais depressa num determinado momento (Versignassi, 2012).

Observações sobre os efeitos dos créditos excessivos no crescimento

Há a necessidade de haver um sistema em que o crédito seja aplicado em vias produtivas, como ligações de comboio em alta velocidade, na construção de casas, etc. A emissão de dinheiro por parte de bancos privados para uma utilização não produtiva provoca uma inflação real, e como tal, é um imposto ao poder de compra. Na verdade, ao exigir-se uma economia em crescimento no panorama atual, temos de ter uma dívida estabilizada, isto é, à medida que a massa monetária cresce está disponível mais dinheiro, que deve ser investido de forma mais produtiva. A regulação toma aqui o seu papel. É global a opinião de que atualmente há um problema de regulação (Pimentel, 2013). O desafio é que exista uma consolidação de interesses entre os banqueiros, os empresários e os depositantes. Levando em conta que num modelo de negócio deste tipo o que está em causa é o risco que o banco assume quando empresta dinheiro e com que critério o vai fazendo. Os reguladores podem impor limites e exigir determinadas formas de atuar. Na sua opinião, Pimentel (2013) apresenta a questão *“é fácil dizer que os Bancos deveriam emprestar mais dinheiro mas já não é tão fácil conciliar isso com a segurança que queremos nos depósitos e com os rácios que precisamos que os Bancos cumpram de modo a termos um sistema financeiro seguro e sustentável. Conseguir que os*

Bancos fiquem melhor é louvável, mas isso não os torna necessariamente mais amigos da economia ao ponto de terem condições para cumprirem com o seu papel principal, o de financiar a economia.”. Ele reitera que aceita que o problema não se resolva rapidamente pelo funcionamento normal do mercado. Os mercados ajustam-se e têm a habilidade de conjugar interesses da forma mais eficiente mas nem sempre com as soluções que mais queremos para a nossa sociedade. *“Não está em causa reverter as regras de mercado, mas sim conciliar os interesses de todos”.*

Isso acaba por ser um paradoxo no sistema atual, se há maior endividamento privado, isso vai injetar mais dinheiro na economia e vamos assistir a uma expansão económica. Quando temos uma expansão, é mais fácil conseguir empréstimos, portanto as pessoas endividam-se ainda mais, e eventualmente torna-se cada vez mais fácil endividarmo-nos, até que algumas pessoas possam deixar de pagar as dívidas, e isso leva a uma vaga de incumprimentos que se propaga a toda a economia tornando os bancos insolventes. Nessa altura existe o risco de entrarmos numa crise financeira e os bancos deixam de emprestar dinheiro. Estavam a conceder demasiados empréstimos no período de expansão e depois deixam de concedê-los, o que piora ainda mais a recessão. Baixam as produções, sobe o desemprego, as pessoas ficam desempregadas e tornam-se ainda mais dependentes das dívidas. Na realidade estamos num sistema que temos de pedir empréstimos para termos uma economia, na parte prejudicial de um círculo económico vicioso.

Infelizmente outro problema é que os Bancos muitas vezes tomam más decisões de investimento, e com um pano de fundo, o governo, que os “salve”, como iremos ver no capítulo *“O restabelecimento do sistema financeiro e dos bancos”* por isso muitas vezes não hesitam em assumir grandes riscos.

Três posições sobre os efeitos da regulação bancária

Relativamente à eficiência da regulação bancária alguns estudos têm sido feitos e González (2005) advoga que mais controlo leva a seguir políticas de mais alto risco. Ele analisa o impacto da regulação bancária no valor ‘*charter*’ do banco na tomada de risco. Este valor ‘*charter*’ é o valor da capacidade do banco para continuar a operar, isto é, o valor de um banco ser capaz de continuar a fazer negócios no futuro, refletido como parte do preço de suas ações. Os resultados que obtiveram indicam que as restrições regulamentares aumentam na verdade os incentivos à assunção de riscos pelos bancos, reduzindo o seu valor. Bancos em países com regulamentação mais rígida têm um valor *charter* mais baixo, o que aumenta o incentivo para seguir as políticas de risco. Estes resultados corroboram uma relação negativa entre as restrições regulatórias e a estabilidade de um sistema bancário (González, 2005). Em alguma oposição, num modelo de dinâmica de risco moral, Hellmann (2000) conclui que a concorrência pode minar o comportamento de um banco prudente mas que a regulamentação pode produzir resultados Pareto - ineficientes. Resultados eficientes em termos de Pareto podem ser conseguidos através da inclusão de instrumento de regulação no controlo de taxa de depósito, uma vez que facilitam o investimento prudente (Hellmann et al., 2000). Por fim, Matutes (2000) toma uma posição intermédia ao avaliar as implicações de bem-estar da concorrência bancária. Conclui que o bem-estar do mercado e da adequação das medidas de

2.3.3 Crise da dívida soberana

A crise da zona Euro resultou de uma combinação de fatores complexos, incluindo a globalização das finanças, as condições de crédito fácil durante o período 2002-2008, que incentivou os empréstimos de alto risco e práticas de empréstimos, a crise financeira de 2007-08, os desequilíbrios comerciais internacionais; a bolha imobiliária de 2007; política fiscal relacionada com as receitas e despesas do governo, e abordagens utilizadas pelos países para socorrer sectores bancários com problemas (Nelson, 2012).



² Retirado de [http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Budget Deficit and Public Debt to GDP in 2012 \(for selected EU Members\).png](http://pt.wikipedia.org/wiki/Ficheiro:Budget_Deficit_and_Public_Debt_to_GDP_in_2012_(for_selected_EU_Members).png) a 20/01/2014.

Assim, neste contexto, os objetivos dos cortes na despesa dos Estados é uma tentativa de transferir a dívida pública para o privado. Esta é uma das respostas do governo também aos resgates dos bancos. É necessário um sistema monetário baseado na dívida, onde o aumento do poder de compra é o resultado da dívida crescente e onde uma diversificação da dívida fornece estabilidade geral e confiança dos mercados (Scholte, 2013). O problema que enfrentamos é o fato de poder existir uma transferência de dívida pública para o privado, transferindo o risco. Assim, à medida que mais recursos e indústrias do país são privatizados, este sector privado assume mais dívida. Um aumento na diversificação da dívida resulta num aumento na massa monetária. Quando a massa monetária aumenta, há mais dinheiro disponível para atividades produtivas e consumo, as condições ideais para um *boom* (Mankiw, 2009).

É questionável quando e se acontecerá uma saída da recessão. Porém, se sairmos da recessão e o crescimento voltar, o ciclo poderá reiniciar, com a dívida a aumentar ainda mais correndo sempre o risco de voltarmos ao início da crise. Esta existência de ciclos é característica no sistema económico. É o sistema a qual estamos afetos atualmente: não é possível fazer crescer a economia sem fazer crescer a dívida, e ao mesmo tempo, esta dívida em valores não sustentáveis é precisamente aquilo que empurra a economia para baixo. A opção neste momento é de reformar o sistema, equilibrando o dinheiro que se cria sob forma de dívidas (Scholte, 2013).

A solução de desvalorização da moeda interna

Em suma, países com défices comerciais ‘gastam mais do que ganham’, por isso têm de contrair empréstimos no estrangeiro para se financiarem. Alguns países da Europa estão a lidar com o problema: se não arranjam novas formas de se tornarem competitivos, sua capacidade de pagar as dívidas é posta em causa. A outra forma é haver um plano credível para pagar as dívidas. Descer o valor da moeda para tornar as exportações mais competitivas e atraentes para os compradores estrangeiros mais atraentes para os consumidores locais comprarem os produtos locais e não os estrangeiros. Pode-se fazer isso para se estabelecer uma estrutura de modo a reequilibrar a economia (Mankiw, 2009). A desvalorização competitiva é uma condição em que os países competem uns com os outros para alcançar uma taxa de câmbio relativamente baixa para a sua moeda. A medida que o preço para comprar uma moeda em particular cai, assim cai também o preço real das exportações desse país. A indústria nacional recebe um estímulo na procura, tanto a nível externo como interno. Mas a contra-resposta a esta solução é algo imediata. Se desvalorizamos a moeda, todas as outras valorizam em relação a nossa. Os produtos de quem não desvaloriza tornam-se mais caros e é aqui que surgem as rondas competitivas de desvalorização.

Independentemente das consequências, como resposta à crise, para fazer baixar o valor da moeda nacional os bancos centrais nacionais colocam moeda de reserva no mercado. A quantia que um banco central pode criar não tem limite porque não há um bem definido por trás da moeda de reserva. Durante a longa fase da moeda-mercadoria, a taxa de câmbio dependeria da quantidade de ouro, prata ou cobre contida nas moedas de cada país. Da mesma forma, com o padrão-ouro, a taxa de câmbio dependia da quantidade de ouro que o

governo prometia pagar ao detentor de notas do banco. Estas quantias não variariam muito a curto prazo, e como tal, as taxas de câmbio entre moedas mantiveram-se relativamente estáveis (Ryan-Collins et al., 2011a). Uma moeda valer mais que outra deve refletir a performance de uma economia em relação a outra, e se isso mudar, a moeda e a taxa de câmbio podem mudar. O valor de uma moeda em relação a outra é determinado pelo mercado. Se houver mais pessoas a querer comprar do que a querer vender, o valor da moeda sobe. Se houver mais pessoas a querer vender, o valor desce. O valor é definido por bancos individuais e, a medida que comprem e vendem moeda, vão ajustando a taxa de câmbio.

As reservas dos bancos centrais são então uma forma de os países se precaverem contra ataques especulativos, mercados em queda, ou bolhas especulativas, como visto nos capítulos anteriores. Ao mesmo tempo a principal ideia para sair de uma crise como a referida passa por reestruturar a economia, aumentando sobretudo as exportações para se acumular mais dólares e depois se pagar a dívida, normalmente em dólares ou noutra moeda estrangeira. Mas opiniões contrárias dizem que infelizmente isto não é o que se tem verificado. Na verdade os países deixaram de ter potencial de crescimento e o que produziam destinava-se ao mercado de exportações, destinava-se a criar dólares. Ao pagar as suas dívidas podem negligenciar o desenvolvimento da sua economia. Dá-se um tipo de “imperialismo financeiro” expandido o poder económico e social através do domínio monetário. A situação é rotulada de forma geral de neoliberalismo, a ideia de que deve haver taxas de câmbio variáveis, uma regulação fraca, em especial dos mercados financeiros, uma interferência governamental pequena naquilo que o mercado faz (E. Britannica, 2013). Em jeito de solução nesta linha, quando o FMI intervém numa tentativa de solucionar os problemas de dívida de um país, impõe um conjunto de condições. Podemos ver isso atualmente em países como Grécia, Portugal e Irlanda, onde os países são instruídos a reduzir a despesa no sector público, a liberalizar o seu mercado de transações e o seu mercado de capitais, para que o dinheiro possa entrar e sair mais facilmente das suas economias. A ideia é que isto incentive o investimento das regiões mais ricas do mundo e que os seus problemas sejam resolvidos com este investimento. Os endividamentos externos são considerados negócios.

No caso Europeu, os países perderam, efetivamente, sua capacidade de ter política monetária em virtude de se terem associado a uma moeda única, o Euro, sob alçada do Banco Central Europeu. Por consequência, ficam com falta de capacidade de recorrer ao mercado de capitais para fazer frente às suas necessidades de investimento e de gestão de défice.

A tributação como fonte de receitas para pagamento da dívida

Aquilo que os bancos centrais atualmente fazem é presumir que o dinheiro que temos está garantido pela dívida do governo. O governo consegue cumprir as suas promessas de garantia com o fato de poder taxar o público. E portanto a lógica decorrente é que a dívida soberana é sustentada pela capacidade do governo em obter dinheiro do público através de impostos. Nos últimos 30 anos por várias vezes vimos dívida privada ser transformada em dívida pública, e em última instância, o preço dessa dívida está a ser suportado pelo público devedor (Seater, 2008).

É ainda preciso não esquecer que existe a situação de países em desenvolvimento que quase não têm base de tributação. Como tal estão ainda mais dependentes dos mercados de capitais internacionais, dos mercados monetários, da criação de dívida. Nestes caso a resolução do problema é ainda mais complicada.

Consequentes desenvolvimentos na titularização

Noutra perspetiva, as instituições financeiras desenvolveram a titularização para gerir o risco, como forma de tentar estabilizar o sistema (Aparas, 2010). Trata-se de um conjunto de processos e inovações financeiros que começaram a surgir nos anos 70 e 80. Nessa altura o sistema mostrava necessidade já de alguma forma de gestão do risco, com inovação, pois cada 'cliente' tem o seu nível de aversão ao risco particular. Os diferentes produtos financeiros, como derivados, opções, futuros materializam-se em novos mercados com ferramentas de gestão de volatilidade. Proliferaram as ações de *hedging*, isto é, de distribuir o risco, gerir o risco, dar garantias com títulos (Aparas, 2010).

A hipótese do mercado eficiente, de um mercado financeiro estabelecido, rápido, com todos os intervenientes informados, atentos ao que cada uma faz, é a de um mercado que reflete mudanças na economia. Na prática perante a realidade da atual crise, a crença de que o mercado se consegue autoestabilizar e regular já ruiu. Isto apesar de que embora o sector financeiro beneficie com o sistema monetário atual, este não está realmente estabilizado.

A hipótese da reforma na moeda internacional

Considerando-se uma das propostas Keynesianas sobre o sistema monetário internacional, Filho (2006) argumenta que, apesar do fato de que em dinheiro análise Keynes não ser neutro, as propostas Keynesianas relacionadas com o papel do dinheiro internacional e convertibilidade moeda nos sugerem que é realmente "neutro" (Filho, 2006).

Aliás, este autor apresenta a perspetiva Keynesiana teórica associada à crise corrente: *"A análise de Keynes sobre o papel da moeda é elaborada em um contexto no qual a moeda passa a ser uma forma alternativa de "manutenção" da riqueza ao longo do tempo, face à sua liquidez imediata. As proposições de reforma do sistema monetário internacional apresentadas por Keynes parecem sinalizar a necessidade de se criar uma moeda de conversibilidade internacional, não passível de entesouramento por parte dos agentes económicos, que vise, única e exclusivamente, dinamizar as relações comerciais, cambiais e monetário-financeiras ao nível mundial. Isto é, a moeda de conversibilidade internacional, na conceção de Keynes, parece pressupor uma característica de "neutralidade" monetária. Nesse sentido, é possível supor que há, em Keynes, pontos de vista distintos sobre o papel que a moeda exerce no sistema económico, quando se passa de uma esfera de economia monetária nacional – a exacerbação da preferência pela liquidez afeta as decisões de gastos e, portanto, as crises de demanda efetiva são manifestadas – para a ótica de uma economia monetária internacional –*

a moeda de reserva internacional, por ser “prescindida” da função reserva de valor, não exerce influência sobre os níveis de produto.” (Filho, 2006).

Observando a possibilidade de que mesmo as economias geridas com políticas monetárias são passíveis de crises de procura, Keynes apresenta uma solução focada na necessidade de criar *“um emissor de uma moeda de reserva internacional com stocks restritos e padrão de valor estável, que assegure a convenção necessária para que a expansão do sistema económico seja alicerçada em compromissos previamente estabelecidos pelos contratos monetários”* (Filho, 2006).

Filho conclui então que a ideia de Keynes é renovar uma moeda de reserva internacional num meio de troca estável que detete e desconsidere qualquer perversidade que possa surgir nas trocas financeiras internacionais. Esta é a perspetiva de quem defende um novo tipo de moeda sustentada por algo escasso de que realmente precisamos e valorizamos a longo prazo. Algo como a energia renovável por exemplo. Sustentar uma moeda internacional com algo deste género ira gerar um enorme investimento, em energias renováveis por exemplo, se esta for a unidade de conta internacional primaria a ser usada. Uma outra possibilidade seria esta posição ser acompanhada pela criação de uma união bancária e de supervisão reforçada.

Se fosse possível a nível internacional, de uma forma ou de outra reunir todas estas economias nacionais cada vez mais concorrentes e se redigir um acordo a semelhança de Bretton Woods, que ao contrário do mesmo, permita que algumas moedas estejam indexadas a diferentes conjuntos de bens mais adequados as suas economias nacionais.

Comentários à recente diminuição da qualidade de vida

O rendimento médio real da maioria das pessoas diminuiu nos últimos anos. E está agora em forte declínio, desde o início da recessão em 2007. À medida que as pessoas se tornam mais pobres, tornam se ainda mais dependentes da dívida, isto numa altura em que a as melhorias tecnológicas deveriam ter um efeito positivo na qualidade e no nível de vida da generalidade da população. Desde sempre que a população ansia por épocas de lazer. Vemos cada vez a população a trabalhar mais arduamente do que nunca, também a gastar mais do nunca. Pareceria ótimo o facto de toda a gente gastar mais, apesar de não se tirar partido do que se gasta, se tivermos de gastar dinheiro nos jardins-de-infância, transportes, etc..., custos que a pessoa não tinha no passado, porque iaapé para o trabalho, ou membro da família ficava em casa, então não estamos melhor do que estávamos. As preocupações de que uma pressão económica e financeira se torne numa pressão social e cultural são constantes. Cada geração seguinte lida cada vez mais com tempos mais difíceis, acabando por ter de trabalhar mais, só para terem onde morar. Realmente as pessoas estão a ficar mais pobres em termos reais. Porque os preços estão sempre a subir, porque todo este dinheiro novo está a ser injetado no sistema, sob a forma de dívidas, por isso ao mesmo tempo que os preços sobem e as coisas ficam mais caras, estamos a endividar nos cada vez mais e a nossa riqueza e rendimento que obtemos com o trabalho vai sendo cada vez menor com o tempo.

Se analisarmos questões como desigualdade crescente, uma maneira óbvia de a resolver é tendo por exemplo, um sistema fiscal redistributivo, deslocando-se um pouco de dinheiro para o fundo da pirâmide. Além disso, um sistema monetário baseado na dívida garante que, por cada quantia de dinheiro há uma quantia idêntica de dívida. Essa dívida acaba normalmente sobrecarregando os menos favorecidos. Essas pessoas ficam endividadas e acabam por pagar juros elevados em prol de um sistema financeiro muitas vezes especulativo. Resta aos governos imporem controlos que ao mesmo tempo não incentivem o risco e fiscalizem a boa conduta do sistema financeiro.

2.3.4 O restabelecimento do sistema financeiro e dos bancos

Considerando os prós e os contras relativamente ao sistema financeiro apresentados previamente, grande parte dos estudiosos e atores económicos concorda que a restauração das funções básicas dos depósitos de intermediação do sistema financeiro, como empréstimos a empresas e famílias de forma tão eficiente quanto possível, é uma das maiores prioridades. Há no entanto muito menos acordo sobre a melhor maneira de alcançar esse objetivo sendo que três tipos de políticas são apontadas por Jones (2009).

- 1. Compras de ativos "tóxicos".** Um fator limitante de empréstimos por parte dos bancos é que têm quantidades significativas de chamados ativos "tóxicos", títulos com valor reduzido. Um exemplo clássico de ativos tóxicos nesta crise são os títulos associados a hipotecas. Uma ideia seria o governo comprar muitos desses ativos de instituições financeiras. A dificuldade reside em saber a que preço a compra deve ser feita pois se for alto os contribuintes são prejudicados, mas se o preço for demasiado baixo não ajuda os bancos.
- 2. Injeções de capital em instituições financeiras.** Sendo o principal problema com os empréstimos os bancos estarem descapitalizados, injetar capital diretamente nos bancos pode ser uma medida de solução. Segundo algumas estimativas, no entanto, as perdas no setor financeiro dos EUA pode ser medido na casa dos triliões de dólares, muito maiores do que as injeções de capital que ocorreram até o momento. Por causa da alavancagem, cada dólar de capital próprio pode, em princípio, ser transformado em US \$ 10 de crédito, que é parte do apelo desta opção.
- 3. Reorganização de instituições financeiras.** Uma solução geral quando os passivos de uma empresa excedem os ativos é declarar falência. Neste caso assume-se que o mesmo acontece e que o governo intervém e reorganiza a empresa, se possível, para que ela possa retomar seus negócios prejudicando o mínimo possível os clientes já existentes. Patrimonialmente o valor da dívida no momento da falência torna-se o aumento de capital da nova empresa. No contexto da crise financeira, esta última opção tem uma série de características atraentes pois por um lado os acionistas suportam o peso do custo de colocar as instituições financeiras de volta em seus pés, sem grandes custos para os contribuintes, e em segundo lugar, os bancos são recapitalizados e deve emergir com uma vontade e uma capacidade de emprestar.

As preocupações com estas soluções têm a ver com o "risco moral" dessas ações por parte do governo, especialmente as compras de ativos tóxicos ou as injeções de capital diretos (Jones, 2009). Esta indicação de uma vontade do governo de intervir e fornecer liquidez e capital, quando grandes instituições financeiras se encontram em dificuldades pode isolar os bancos dos aspetos negativos de suas ações, levando as instituições financeiras a realizar investimentos excessivamente arriscados no futuro (Jones, 2009). A posição genérica dos governos dos países intervencionados é que os custos da intervenção na recente crise e até agora foram significativamente menores do que os custos de não intervir. Algum tipo de intervenção adicional para restaurar o funcionamento do sistema financeiro aparenta ser necessário e inevitável (Jones, 2009).

2.4 Portugal, a crise e o enquadramento da Caixa Geral de Depósitos

Em Portugal, o sistema bancário é responsável pelo financiamento de uma grande parte do sector privado não financeiro e portanto, a capacidade de instituições bancárias para permanecer resiliente em momentos de deterioração das condições financeiras é determinante na tomada de decisões de poupança e investimento que sustentem o crescimento económico de longo prazo e criação de riqueza (Mortágua, 2011).

O Banco de Portugal, no seu Relatório de Estabilidade Financeira 2006 (Banco de Portugal, 2006), afirma que o papel do sistema financeiro para garantir as intermediações eficientes de fundos na economia, não obstante as condições financeiras menos favoráveis, é uma obrigação pública. Assim, relativamente à oferta de crédito as atitudes dos bancos assumem um papel crucial na economia, particularmente em momentos de crise como a atual.

Peso dos créditos em Portugal

No que toca a Portugal, podemos ver segundo os gráficos o peso dos créditos nas instituições financeiras. No sector bancário, o crédito a clientes corresponde a quase 50% dos cativos totais:

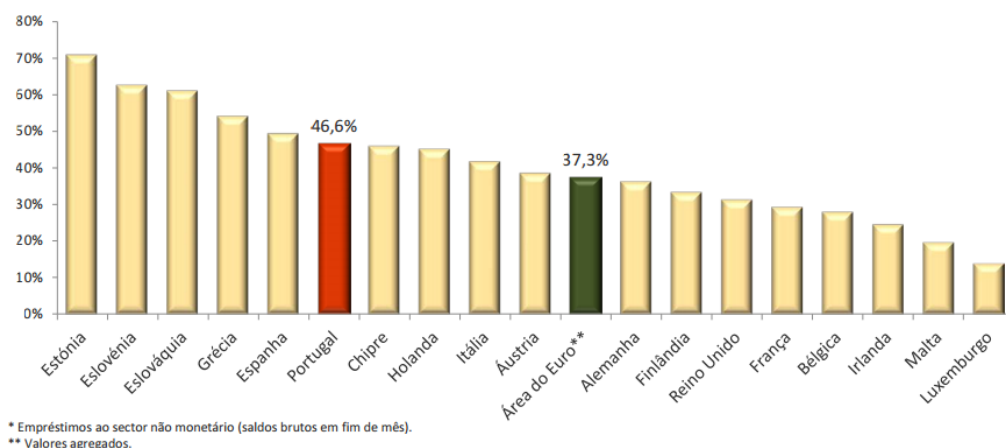


Figura 2: Crédito a clientes* em proporção dos activos totais (Dez2012)

(fonte: APB - BCE)³

De facto, em Portugal, os particulares e as sociedades não financeiras apresentam maior dependência do crédito que na média da zona Euro:

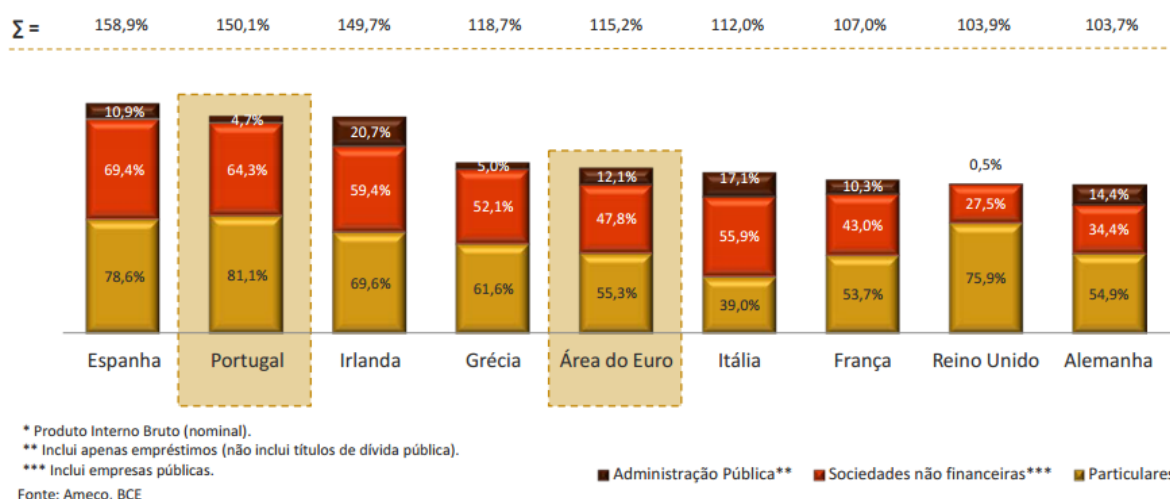


Figura 3: Peso do crédito a particulares, soc. não financeiras e administração pública, no PIB*

(fonte: APB - Ameco, BCE)³

Na linha do que apresentámos em capítulos anteriores, vemos que são muito importantes os efeitos das decisões de crédito. Estes efeitos em cadeia de decisões bancárias quanto às suas políticas de crédito são especialmente relevantes em Portugal, onde há uma dependência do crédito bancário como se vê na figura anterior. O crédito bancário também é a principal forma utilizada pelas famílias para financiar as compras de habitação (Mortágua, 2011). Na perspetiva inversa vemos também que os depósitos de clientes constituem a fonte mais importante de financiamento dos bancos portugueses:

³ Retirado de [http://bo.apb.pt/content/files/Overview do Sistema Bancario Portugues.pdf](http://bo.apb.pt/content/files/Overview_do_Sistema_Bancario_Portugues.pdf)

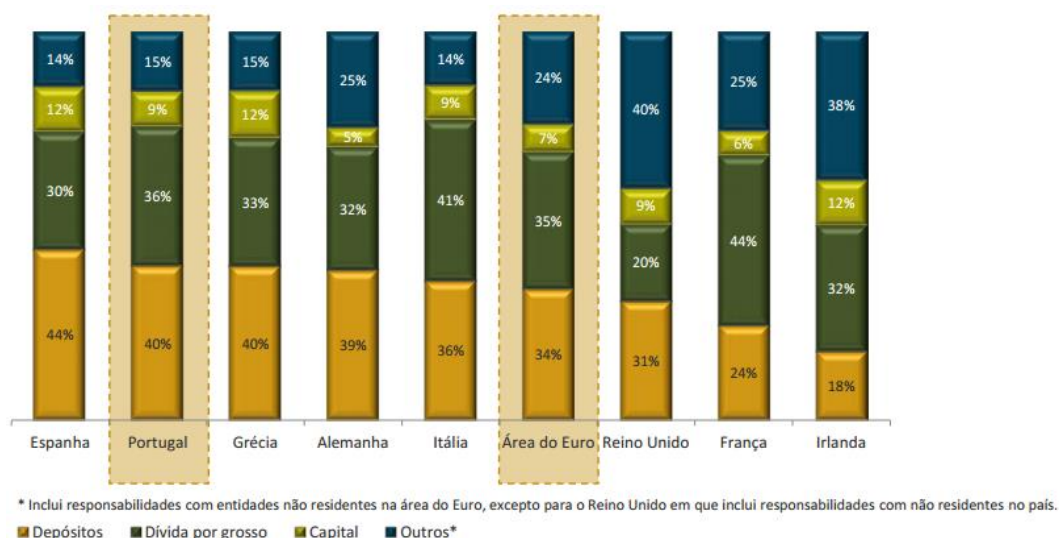


Figura 4: Comparação da estrutura de financiamento dos bancos PT com UE (Dez2012)

(fonte: APB - BCE)³

Portugal tem uma economia pequena e relativamente integrada a nível económico e financeiro, no contexto caracterizado pelos gráficos anteriores. Neste país, a crise financeira internacional que inicia em 2007 teve por isso um impacto importante sobre os bancos do país. Relativamente à 1ª fase da crise, originária nos mercados de *subprimes* dos EUA como visto no capítulo 2.3.2, o sistema bancário Português teve que enfrentar restrições de financiamento graves, devido a problemas de liquidez generalizada. Depois de 2009, a crise perde parte da sua natureza puramente financeira, assumindo as características de uma crise soberana, referido no capítulo 2.3.3. A desconfiança generalizada sobre o sistema financeiro foi então transferida especialmente para os Estados dos países periféricos da Europa (Mortágua, 2011), onde a crise financeira se disseminou pela economia e seus diversos mercados, como o crédito bancário, que começou a cair a partir de 2008 e até os dias atuais (Mortágua, 2011). Portugal é o décimo país da UE com maiores ativos bancários em percentagem do PIB.

E como seria de esperar, no período prévio à crise financeira de 2007, os créditos apresentam-se com uma tendência crescente em Portugal e na Zona Euro.

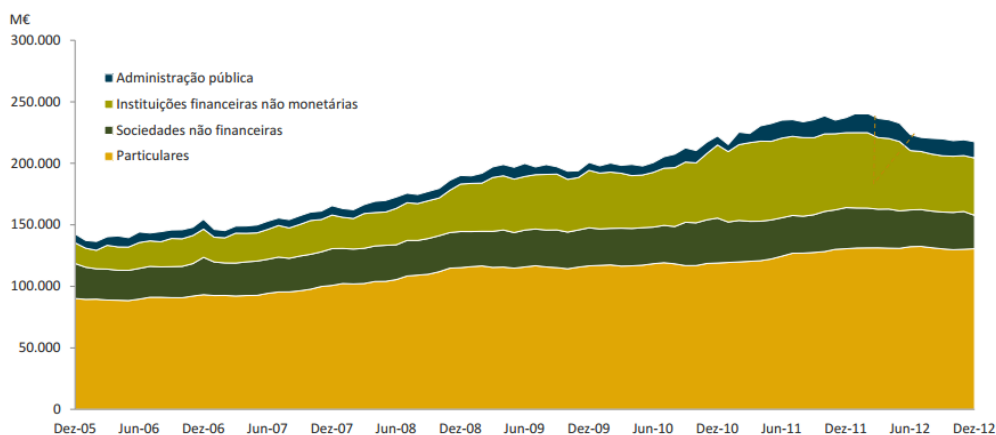


* Empréstimos aos sectores monetário e não monetário (salDOS brutos em fim de mês).

Figura 5: Evolução do crédito* em Portugal e na zona Euro (base Dez05)

(fonte: APB - BCE)³

Na outra perspetiva, vemos que em Portugal, os depósitos são maioritariamente detidos por particulares com o seu peso a aumentar cada vez mais:



* Depósitos do sector não monetário (salDOS em fim de período).

Figura 6: Evolução dos depósitos* em Portugal, por sector industrial

(fonte: APB - BCE)³

Historicamente, os níveis de capital dos bancos portugueses têm-se situado acima dos mínimos legais exigidos. O Acordo de Basileia II impõe que o rácio de solvabilidade não seja inferior a 8%:

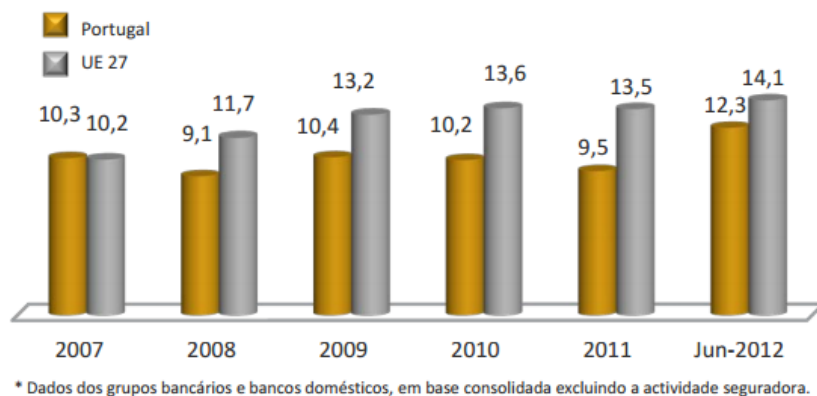


Figura 7: Rácio de solvabilidade dos bancos em Portugal, 2007-2012

(fonte: APB - BCE)³

Segundo a Associação Portuguesa de Bancos, 33 bancos operavam em Portugal em 2010. O Estado continua a deter uma participação significativa no setor bancário através da Caixa Geral de Depósitos, de capitais totalmente públicos. Os maiores bancos Portugueses são a Caixa Geral de Depósitos (CGD), Banco Comercial Português (BCP), Banco Espírito Santo (BES), Banco Português de Investimento (BPI) e o Santander Totta. A Caixa Geral de Depósitos é um banco público Português, inaugurado em 1876 como um banco estatal cuja principal missão era a receção de depósitos e a gestão da troca do público, conforme descrito no capítulo seguinte. Os cinco maiores bancos a operar em Portugal são então (Mortágua, 2011):

- Caixa Geral de Depósitos (CGD), 100% propriedade do Estado;
- Millennium BCP (BCP), banco nacional, 100% de propriedade privada;
- Banco Espírito Santo (BES), banco nacional, 100% de propriedade privada;
- Banco Português de Investimento (BPI), banco nacional, 100% de propriedade privada;
- Banco Santander Totta, banco estrangeiro, 100% de propriedade privada.

Juntas, essas instituições são responsáveis por 75,5 % dos ativos totais do setor bancário, por 74,6 % do total do crédito dado pelo sector bancário, e por 67,6 % do total de crédito no setor financeiro. Mais uma vez se destaca a CGD, com 24,2 % do crédito no sistema bancário (Mortágua, 2011).

Olhando para o indicador trimestral para a evolução de crédito para o setor não financeiro pode-se ver que o crescimento de crédito corporativo começou a cair nos dois primeiros trimestres de 2008. Embora a taxa de crescimento do crédito tenha começado a diminuir antes da crise financeira, em 2007, o que sugere que pode haver outros fatores envolvidos nessa tendência, foi após o último trimestre de 2007 que este declínio se tornou mais visível.



Figura 8: Taxas de crescimento do crédito atribuído em Portugal, por trimestre, 2004-2011

(fonte: Mortágua, 2011)

Em geral, uma breve análise dos dados disponíveis sobre o crédito a partir de 2005 para o início de 2011, leva à conclusão de que houve, de fato, uma redução constante no crescimento dos empréstimos fornecidos por instituições de crédito residentes, para empresas e famílias a partir de 2007. O impacto da crise financeira sobre a atividade de crédito foi particularmente visível depois de 2010, quando o montante de crédito para as empresas começaram a diminuir em termos absolutos.

O objetivo deste estágio foi assim acompanhar o dia-a-dia na Caixa Geral de Depósitos, a instituição financeira estatal por excelência em Portugal, observando o impacto da crise nos pedidos de propostas de investimento pelos clientes.

3 A CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

3.1 História da instituição

Resumo adaptado da informação institucional⁴.

A origem

A Caixa Geral de Depósitos (CGD) sucedeu ao Depósito Público de Lisboa e Porto e foi criada pela Carta de Lei de 10 de Abril de 1876 e inicialmente gerida pela Junta do Crédito Público.

A CGD tinha como finalidade essencial recolher os depósitos obrigatórios e estava igualmente autorizada a receber depósitos voluntários, bem como a restituí-los a pedido dos depositantes cujo montante em dinheiro não podia exceder determinada quantia por depositante.

A Caixa Económica Portuguesa criada com património e gestão separados, administrada pela Junta do Crédito Público, por intermédio da Caixa Geral de Depósitos, tinha como objetivo o recebimento e a administração de depósitos voluntários em pequenas quantias, com o propósito de difundir, promover e incitar nas classes menos favorecidas o espírito de economia. Algum tempo depois, os fundos da Caixa Económica Portuguesa até então com património e gestão separados passaram passando a ser geridos juntamente com os da Caixa Geral de Depósitos e assim se processando a fusão de facto das duas instituições.

A autonomia da administração

A autonomia da Caixa em relação à Junta do Crédito Público foi um marco importante na sua evolução, pois a gestão foi pela primeira vez confiada a um Conselho de Administração. Foram então criados a Caixa, a Caixa de Aposentações, para os trabalhadores assalariados, e o Monte de Piedade Nacional, para realização de operações de crédito sobre penhores. Como resultado desta reorganização e absorção das funções ligadas com a previdência, a instituição Caixa passou a denominar-se Caixa Geral de Depósitos e Instituições de Previdência, que abrangia os serviços relativos à Caixa Geral de Depósitos, à Caixa Económica Portuguesa, à Caixa de Aposentações a trabalhadores assalariados e ao Monte de Piedade Nacional.

Em 1918 após uma reforma a instituição passou a designar-se apenas por Caixa Geral de Depósitos, onde se reafirma o princípio de todos os seus fundos serem centralizados num cofre geral e alargam-se as suas atribuições. Desta forma desenvolveram-se as atividades ligadas ao crédito em geral (hipotecário, agrícola e industrial), e em especial ao crédito de penhores como forma de moralizar e regulamentar a atividade prestamista.

O desenvolvimento do crédito

⁴ <http://www.cgd.pt/Institucional/Patrimonio-Historico/Historia/Pages/Historia-CGD.aspx>

Devido a uma reforma geral com principal foco na área do crédito e nos serviços administrativos, em 1929, visando a prossecução de objetivos de política económica e social, a Caixa passa a designar-se Caixa Geral de Depósitos, Crédito e Previdência, até 1993. A sua organização divide-se em serviços privativos, a Caixa Nacional de Previdência, e serviços anexos, a Caixa Nacional de Crédito.

A Caixa Geral de Aposentações foi a primeira instituição a ser criada e logo integrada na Caixa Nacional de Previdência, que reuniu todos os serviços a cargo de diversas instituições de previdência, as quais foram extintas.

Foi a partir da reforma de 1929 que a Caixa se começa a afirmar como estabelecimento de crédito, alargando os limites em que até então praticamente se continha, de financiamento do Estado.

A transformação em Empresa Pública

A Lei Orgânica de 5 de Abril de 1969⁵ alterou o enquadramento jurídico da instituição, conferindo-lhe a estrutura empresarial que está na origem da sua gradual aproximação às restantes instituições de crédito. Efetivamente, a CGD, que até então era um serviço público, sujeito às mesmas regras dos serviços da administração direta do Estado, e passou a ser definida fundamentalmente como uma empresa pública para o exercício de funções de crédito, à qual está também confiada a administração de serviços públicos autónomos de previdência.

Transformação em Sociedade Anónima

A CGD transforma-se em sociedade anónima de capital público exclusivo e passa a denominar-se Caixa Geral de Depósitos, SA a 20/Agosto/1993, regendo-se pelas mesmas normas das empresas privadas do setor é transformada em sociedade anónima de capitais exclusivamente públicos.

“A CGD tem como objeto o exercício da atividade bancária nos mais amplos termos permitidos por lei e mesmo os serviços bancários cuja prestação a Caixa deve assegurar ao Estado, são efetuados sem prejuízo das regras da concorrência e do equilíbrio da sua gestão. Em síntese, é consagrada a natureza de banco universal e plenamente concorrencial, sem prejuízo da especial vocação, que também lhe é reconhecida, para a formação e captação da poupança e para o apoio ao desenvolvimento económico e social do País.” (in CGD, 2013)

⁵ Documento legal que determina diretrizes da atuação do objeto, estabelece prerrogativas, direitos e deveres, distinguindo a atuação de seus agentes e garantindo o seu desempenho em termos legais, é uma garantia para a sociedade de que os agentes de Estado vão desempenhar suas funções na medida correta e com os poderes inerentes à importância da tarefa e dos objetivos a que foram revestidos. in <http://conceito.de/lei-organica> . A Lei Orgânica de um banco estabelece a natureza, sede e atribuições do Banco, o seu capital, reservas e provisões, suas responsabilidades. A Lei Orgânica define também quais as competências e atribuições dos diversos órgãos do Banco e trata dos aspectos relativos ao seu orçamento e contas e do enquadramento geral dos seus trabalhadores. (<http://www.bportugal.pt/pt>)

Em 1988 na sequência da estratégia de criação e participação de um conjunto alargado de empresas na área financeira, a CGD toma participação maioritária no BNU e na Fidelidade.

Atualmente, a CGD está presente de forma integrada em todos os quadrantes do negócio bancário, nomeadamente: Banca de Investimento, Corretagem e Capital de Risco, Imobiliário, Seguros, Gestão de Ativos, Crédito Especializado, Comércio Eletrónico e Atividades Culturais.

Em todos os setores, existe uma preocupação nítida em assumir a liderança na capacidade de prestação de serviços que permita satisfazer as necessidades específicas dos clientes.

“Deste modo, pretende-se assegurar a sua fidelização ao Grupo CGD e promover o crescimento sustentado das quotas de mercado.”

3.2 Perspetivas de desenvolvimento

Uma abordagem integrada do negócio bancário

A CGD tem progredido a sua atividade numa perspetiva de banca universal, sem negligenciar todas as especializações de serviços financeiros, pelo que hoje os seus clientes dispõem de um Grupo internacional de serviço completo.

“Confiança no Futuro”

A estratégia de atuação da CGD continua a ter como referências principais a eficiência, eficácia e a inovação, ao serviço das famílias, das empresas e das instituições, como parceiro de crescimento e de desenvolvimento sustentado. A CGD privilegia as ligações de longo prazo com os clientes, aceitando o desafio da renovação permanente desse relacionamento, correspondendo à dinâmica dos mercados e das necessidades dos clientes, através de uma oferta completa de produtos e serviços. Por tudo isto, a CGD encara o futuro com otimismo e confiança.

Entre os principais objetivos de desenvolvimento da atividade da CGD estão:

- A inovação e o aperfeiçoamento contínuos na prestação de serviços na banca de retalho, a principal área de negócio;
- A abertura de novos canais de contacto com os clientes, facilitando o acesso aos serviços;
- A orientação e a expansão da atividade para as áreas de negócio com maior potencial do crescimento e de rentabilidade;
- A promoção da utilização das novas tecnologias pelos clientes e pelos colaboradores, aumentando a qualidade do serviço prestado e reduzindo os custos operacionais;

- O estabelecimento de parcerias com outras empresas, líderes nos seus setores, para a criação de serviços avançados no domínio da nova economia: banca eletrónica, comércio eletrónico, portais especializados, entre outros.

Atividade internacional

No setor português, o Grupo CGD distingue-se pela ampla diversificação da sua cobertura geográfica, resultado de uma política de internacionalização prudente, baseada em critérios de rentabilidade, mas também de prestação de serviços aos clientes residentes e não residentes em Portugal.

A presença do Grupo é particularmente pertinente em países ou territórios com laços culturais ou comerciais mais fortes com Portugal, ou com um elevado potencial de crescimento económico, para além de grandes centros financeiros internacionais: Portugal, Alemanha, Bélgica, Espanha, França, Holanda, Luxemburgo, Mónaco, Reino Unido, Suíça, África do Sul, Cabo Verde, Moçambique, S. Tomé e Príncipe, Brasil, Estados Unidos da América, Ilhas Caimão, México, Venezuela, China, Índia, Timor Leste.

Inovação e Canais Alternativos

Para além de dispor de uma vasta rede de caixas automáticos privativos e da participação na rede nacional Multibanco, a CGD iniciou projetos pioneiros de banca à distância através do lançamento do serviço Caixadirecta (acessível por telefone, Internet, SMS e Mobile), do serviço de corretagem on-line - Caixadirecta invest e do serviço de banca eletrónica para empresas – Caixa e-banking.

“A contínua evolução dos investimentos em inovação e na aplicação de novas tecnologias, para facilitar o acesso aos serviços bancários através de canais alternativos à Agência tradicional, tem permitido reforçar a capacidade de atendimento personalizado na rede comercial, conferindo maior disponibilidade para a prestação de serviços à medida das necessidades e expectativas de cada cliente.”

3.3 Missão e objetivos estratégicos

Adaptado de informação institucional CGD⁶

A CGD tem como *Missão consolidar a sua posição como um Grupo estruturante do sistema financeiro Português*, que se distingue pela relevância e forte responsabilidade na sua contribuição no desenvolvimento económico; na capacidade de inovação e internacionalização das empresas portuguesas; no reforço da competitividade; na estabilidade e solidez do sistema financeiro nacional.

A CGD, para além das orientações estratégicas definidas para a globalidade do Setor Empresarial do Estado, está sujeita a orientações de gestão específicas definidas pelos acionistas através de uma deliberação, que estabeleceu os objetivos para o triénio 2008-2010, os quais têm por referência o documento com as “Prioridades Estratégicas do Grupo CGD para o triénio 2008-2010”.

As diretrizes estratégicas orientadoras da atividade apontam a:

1. Consolidar a evolução de crescimento rentável e contribuir para o desenvolvimento económico;
2. Alinhar com as melhores práticas em eficiência operativa e qualidade de serviço;
3. Reforçar as capacidades e mecanismos de controlo e gestão de risco;
4. Desenvolver uma política de recursos humanos baseada nos pilares dos Valores e Cultura da Empresa, do Conhecimento, da Comunicação e do Desempenho;
5. Apoiar o desenvolvimento cultural e social, promover a sustentabilidade e ser uma referência de Bom Governo em Portugal;
6. Reestruturar o modelo corporativo.

Estas seis diretrizes consubstanciam-se, por sua vez, em 19 prioridades de gestão:

1. Crescer no Retalho, mantendo a liderança na captação de recursos, reforçando o cross-selling através da dinamização comercial e desenvolvendo a oferta de gestão de ativos e crédito especializado e tornando-se o banco principal das melhores empresas;
2. Desenvolver a banca de investimento e o capital de risco, garantindo o apoio à economia nacional;
3. Crescer nos mercados internacionais;
4. Manter a posição de liderança no mercado de seguros;
5. Garantir elevado nível de qualidade e serviço no setor da saúde;
6. Renovar a imagem de marca, reforçando o seu posicionamento;
7. Otimizar a produtividade e eficiência nos processos operativos;
8. Controlar os custos de Fornecimentos e Serviços Externos;

⁶ <https://www.cgd.pt/Institucional/Missao/Pages/Missao.aspx>

9. Melhorar a qualidade serviço ao cliente;
10. Otimizar a gestão de capital no contexto da transição para a abordagem IRB - Advanced (Basileia II) e consolidar a adequação do *pricing* do crédito ao risco;
11. Consolidar a performance na recuperação de crédito;
12. Integrar a gestão de risco das operações internacionais;
13. Reforçar as capacidades de *Assets and Liability Management*, de forma a manter a solidez financeira;
14. Implementar procedimentos adequados de gestão de risco operacional;
15. Desenvolver e dignificar os recursos humanos do Grupo, nomeadamente introduzindo processos para a gestão ativa de talento e fomentando a orientação para o desempenho;
16. Desenvolver capacidades em planeamento estratégico, e em research macro, sectorial e de mercados financeiros;
17. Potenciar a atuação ao nível cultural, social e promover a sustentabilidade;
18. Proatividade no desenvolvimento de melhores práticas de governação e de conduta ética;
19. Desenvolver o Grupo, libertando recursos para o desenvolvimento de negócio em áreas prioritárias.

Por último, foi levado a cabo um processo de consolidação das Visões Operativas da Estratégia tendo resultado 12 Projetos Transversais Estruturantes, a implementar até 2010:

1. Dinamizar a atividade comercial de particulares e pequenos negócios;
2. Dinamizar a atividade comercial PME's;
3. Executar a estratégia multicanal;
4. Potenciar o *Assurfinance*;
5. Desenvolver o negócio internacional;
6. Otimizar a gestão de risco e do capital do Banco;
7. Reforçar a atenção sobre a recuperação de crédito do Grupo ao longo de toda a cadeia de valor;
8. Desenvolver negócio de capital de risco;
9. Promover a redução de custos;
10. Reforçar a eficiência de processos e qualidade de serviço;
11. Desenvolver o talento;
12. Otimizar a infraestrutura tecnológica.

A CGD desenvolve anualmente um processo de planeamento que tem como âmbito as contas consolidadas das diversas unidades de negócio que compõem o Grupo. Nesse exercício são estabelecidos os objetivos que decorrem da Missão e do Quadro de referência estratégico em vigor.

Para acompanhar a execução do plano de atividade e orçamento aprovados, encontra-se implementado um sistema de informação de gestão, composto por um vasto conjunto de relatórios periódicos sobre as diversas áreas de atividade.

Anualmente é apresentado no Relatório e Contas uma avaliação da atividade desenvolvida pela Instituição.

3.4 O papel das agências CGD

Como referido atrás, a CGD está fortemente presente em todo o país como se vê na sua rede de agências.

Rede Nacional de Agências CGD

Portugal Continental:	· Faro (35)	· Vila Real (21)	· São Jorge (2)
· Aveiro (42)	· Guarda (17)	· Viseu (33)	· São Miguel (10)
· Beja (17)	· Leiria (33)		
· Braga (46)	· Lisboa (197)	Regiões autónomas:	· Corvo (1)
· Bragança (13)	· Portalegre (16)	· Graciosa (1)	· Faial (1)
· Castelo Branco (20)	· Porto (114)	· Madeira (18)	· Pico (3)
· Coimbra (40)	· Santarém (32)	· Flores (2)	· Terceira (4)
· Évora (17)	· Setúbal (52)	· Porto Santo (1)	
	· Viana do Castelo (16)	· Santa Maria (1)	

Rede Internacional de Agências CGD

«O banco mais internacional - 23 países 4 continentes»

O Grupo Caixa Geral de Depósitos é o Grupo Português com o maior grau de internacionalização. Os esforços feitos no sentido de reforçar a sua presença internacional e com a incrementação de penetração nos mercados evolutivos tornaram a rede CGD a mais expressiva no estrangeiro, “em representatividade de ativos resultantes da atividade externa e em presenças geográficas” (CGD, 2012)⁷. O Grupo CGD é um grupo que potencia os seus negócios *Cross border* e incentiva a uma política de diversificação do investimento de forma a aceder novos mercados e oportunidades que possam traduzir uma atuação concertada em termos de internacionalização.

“Com a sua extensa e diversificada plataforma internacional, assente na presença em 23 países e atuando num vasto leque de mercados, tem procurado desempenhar um papel de crescente

⁷ www.cgd.pt/institucional/corporativo/atividade-internacional/Pages/Actividade-Internacional.aspx

importância na internacionalização da economia portuguesa, nomeadamente através do apoio a um dos pilares fundamentais do nosso sistema económico, como é o caso das Pequenas e Médias Empresas.” (CGD, 2012)⁷

O Grupo aprofunda as oportunidades além-fronteiras e orienta-se de forma direta ou indireta, para os mercados com maior potencial de negócio e para mercados com os quais o País mantém afinidades culturais e linguísticas ou onde existem importantes comunidades de origem lusa, como é o caso de Angola, Moçambique, China e Índia.

Rede internacional

Europa

Alemanha
Bélgica
Espanha
França
Luxemburgo
Reino Unido
Suíça

África

África do Sul
Angola
Cabo Verde
Moçambique
S. Tomé e príncipe

América

Brasil
Canadá
EUA
Ilhas Caimão
México
Venezuela

Ásia

China
Índia
Timor Leste

4 O ESTÁGIO NA CAIXA GERAL DE DEPÓSITOS

4.1 Contexto

*O estágio decorreu na
Agência Bancária da Caixa Geral de Depósitos de São Vicente em Braga.*



Figura 9: Agência CGD de São Vicente, Braga.

(Fonte: fotografia própria)

A dinâmica dos bancos está em constante desenvolvimento para atender à crescente necessidade dos clientes. Por isso, em consequência de todo o contexto económico apresentado no capítulo 2, e devido às mudanças atuais e arrefecimento das situações económicas e sociais, os Bancos estão atualmente mais virados para a satisfação das necessidades primárias dos clientes.

As agências estão preparadas de modo a atender primariamente as necessidades básicas do público: Depósitos e Levantamentos. O atendimento ao balcão é ainda imprescindível para o público sénior. Já as caixas automáticas fazem as delícias do público adulto e jovem, que por uma questão de segurança e confiança, por vezes também recorre ao atendimento dos caixas ao balcão.

Composição e funcionamento da Agência CGD de São Vicente

Na sua maioria as agências são compostas por um espaço destinado à realização de aplicações financeiras, outro espaço dedicado as operações de Crédito, existe uma zona de atendimento personalizado a cargo de uma Gestora de Clientes – espaço *Caixa azul* e/ou *Caixa mais*.

A Gerente tem um gabinete privativo e a subgerente, como mediadora entre a gerente e toda a dinâmica da agência tem um gabinete aberto, atuando como dinamizadora nas questões mais especializadas.

A Agência tem à disposição dos clientes dois ATM'S (exclusivo a clientes CGD), onde o cliente pode efetuar quase todas operações feitas ao balcão (desde levantamentos limitados ao um valor, depósitos em dinheiros e cheques, requisição de cheques, pagamentos de serviços e compras, transferências nacionais e internacionais), evitando as filas de espera no atendimento face to face (*front stage*), uma caixa multibanco e uma atualizadora de cadernetas disponíveis 24horas por dia.

Atualmente a Agência conta com o apoio de 5 colaboradores, são eles, a Gerente (minha orientadora externa), Subgerente, Gestora de Clientes Caixa mais e/ou Gestora de clientes Caixa azul, e um comercial (ver gráfico seguinte).

Hierarquicamente cada colaborador tem o seu lugar, trabalho e objetivo definido.

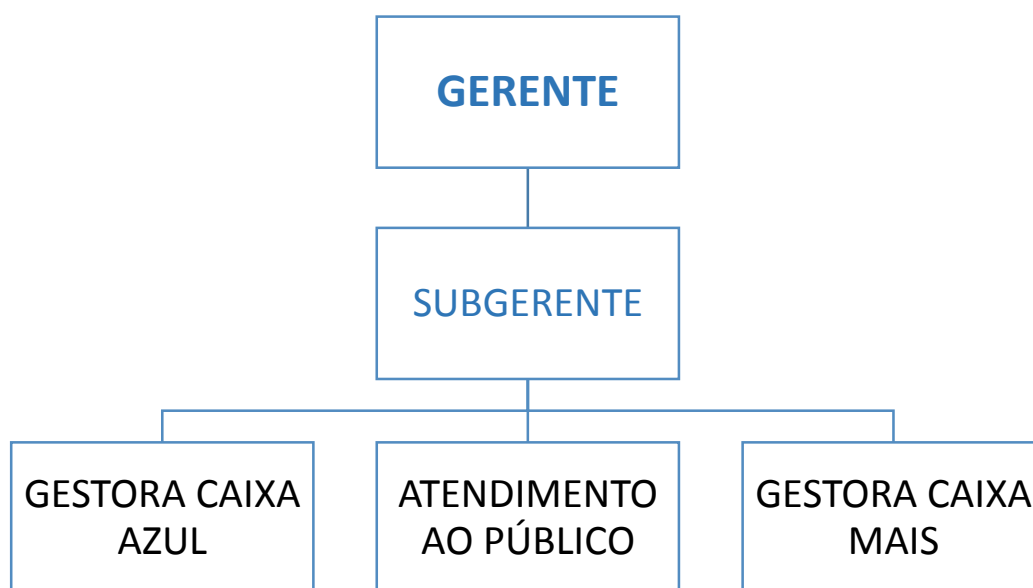


Figura 10 : Organograma da Agência CGD São Vicente, Braga

(Fonte: estágio)

A Agência encontra-se fisicamente dividida em três áreas de atendimento: tesouraria ou caixa e duas áreas de atendimento personalizado.

Os colaboradores nas zonas “front office” ou caixas fazem o atendimento ao cliente referente a movimentos dinâmicos sobre a conta, tais como: depósitos e levantamento de importâncias monetárias nas suas mais variadas formas, pagamentos de diversas instituições e movimentos de empresas, assuntos relacionados a movimentações dinâmicas de contas com referência a aplicações financeiras, débitos diretos, transferências, etc...

Os caixas tratam também do controlo de toda a Agência, isto é, os cofres e todos os seus valores, transporte e recebimento de dinheiro, tratam da compensação e do controlo das ATM e *Caixas automáticas*.

Nas áreas de atendimento personalizado, trata-se dos vários tipos de Crédito e Aplicações Financeiras. A Gestora de Clientes, que é Caixa Azul ou Caixa Mais, contém uma vasta carteira de Clientes específicos, com os quais primariamente aconselha, orienta e negocia sempre visando o benefício, vontade e os melhores interesses do cliente.

A secção Caixa Azul ou Caixa Mais serve para um perfil de clientes que incorpora um mercado segmentado como por exemplo, a rendibilidade do cliente em relação ao banco, no que toca a aderência dos produtos.

Todos os meses, há um plano comercial que foca as iniciativas de dinamização comercial para o mês, em que se destaca as campanhas em vigor.

A aposta na melhoria da qualidade do atendimento

Na situação de crise decorrente, e também devido à globalização e às necessidades dos clientes estarem em constante mutação, situação económica envolvente, dinâmica do tempo e imprevisto que vivemos, e outros precedentes, as agências funcionam de uma forma única, no sentido de que, embora cada um tenha a sua função/trabalho/objetivo específico, todos devem aprender a fazer um pouco de tudo.

Os objetivos de melhoria para os trabalhadores na agência focam a Fidelização de venda cruzada e eficácia comercial. Isto é, desempenho focado nas atividades de promoção e venda de modo a garantir o cumprimento dos objetivos da Agência nas campanhas mensais, a nível dos produtos estruturados, seguros financeiros e gestão de ativos.

Os objetivos de melhoria focam também a proatividade e orientação comercial de polivalência, que se trata de um objetivo individual para com o restante da equipa, entre todos colaborar na eficácia comercial para se concretizar um negócio.

E por ultimo e não menos importante, a excelência no atendimento e qualidade de serviço, que visa a crescente melhoria no atendimento dos clientes, nomeadamente, o grau de satisfação da qualidade de serviço da agência.

4.2 Objetivos

Este estágio teve como objetivo principal a observação *in loco* das operações de um banco estatal no seu funcionamento “pós-2007”, permitindo a integração no mercado profissional bancário, mostrando-me as principais linhas de funcionamento deste sector.

Para a CGD o principal objetivo na contratação de um estagiário é conseguir uma ajuda nas atividades diárias das agências.

Objetivo principal do estágio

Observação no local das operações de um banco estatal no seu funcionamento pós-2007, integrando o estagiário no mercado profissional bancário em renovação e ajudando a CGD em atividades funcionais diárias.

Como **sub-objetivos** das tarefas que atribuídas tive que atingir **metas nas campanhas** que apresentei, a clientes segmentados ou “*mass market*”, apresentando alguns resultados, e mesmo que não sejam clientes referenciados em listagens **tratar de alguns alertas atempadamente**.

Foi-me também proposto que acompanhasse e tratasse do **incumprimento da carteira de cliente Caixa Mais**, sendo imperativo a melhoria para a rentabilidade da carteira da gestora Caixa Mais, e no que toca ao atendimento, melhorar os níveis de serviço no atendimento de cliente, procurar **liderar o atendimento com cliente**, com o intuito de melhorar a gestão do tempo, que é um recurso valioso nos nossos dias, principalmente para o cliente que não quer esperar.

4.3 Formação

O estágio teve uma componente de formação com 2 vertentes: uma ação de formação sobre ética e o acompanhamento corrente da gestora de conta em várias funções.

Foi também distribuído um folheto ‘Manual da Banca’, com instruções gerais de atuação.

4.3.1 Ação de formação sobre ética

A formação sobre ética e código de conduta abordou:

- A importância da ética para o negócio e atividade da CGD.
- Reconhecer o papel dos colaboradores no âmbito da ética nos negócios.

- Identificar as principais recomendações internacionais, referenciais normativos e compromissos voluntários assumidos pela CGD.
- Identificar os conceitos, objetivos, estrutura e disposição do código de conduta de CGD.
- Propor soluções para a resolução de dilemas éticos em situações reais.

Imediatamente no início do estágio fui advertida para a necessidade de prestar atenção ao sigilo bancário profissional, isto é, não divulgar informação que não seja estritamente necessária e muito cuidada, mesmo que a informação pedida venha de colegas no interior da instituição bancária.

4.3.2 Formação contínua em rendibilidade e taxas de esforço

A formação técnica com a gestora de conta foi sobre a análise da rendibilidade do cliente e taxas de esforço:

- Um cliente com uma **taxa de rentabilidade** alta é considerado um bom cliente. Isso significa que o cliente dá lucro ao banco. Quanto mais produtos bancários/financeiro o cliente usar, mais rentável é para o banco. Ao cliente, existe a obrigação de fornecer informação detalhada e verdadeira sobre as aplicações e investimentos, levando em conta o risco para o cliente.
- A **taxa de esforço** traduz o peso dos empréstimos sobre os nossos rendimentos. É a percentagem do rendimento mensal que é utilizada para pagar os encargos de um **empréstimo**. Se a taxa de esforço for elevada, isso quer dizer que uma parte significativa do nosso rendimento é absorvida para encargos. E quando uma parte significativa dos nossos rendimentos é absorvida para encargos, isso pode ser um alerta a impossibilidade de estarmos sujeitos ao tempo e ao imprevisto, no que toca a honrar os compromissos financeiros mediante alguma impossibilidade.
- Regra geral, a Taxa de Esforço não deve ultrapassar os 45% a 50% do rendimento médio mensal de um agregado familiar e a **taxa de esforço ideal** é de 30% a 35% do rendimento médio mensal.

Exemplo: Crédito para compra de um automóvel.

O empréstimo é de 15000 € com um prazo de 6 anos e prestação mensal de 150€:

- RAB (rendimento anual bruto) de 9750€
- RLM (rendimento líquido mensal) de 812,50 €
- $TE = P / RLM$; $RLM = RAB / 12$
- TE (Taxa de esforço) = 150 (prestação *carro*) / $812.5 = 18.5\%$

A Taxa de Esforço desta família é de 19% ($150 \text{ €} / 812,5 \text{ €}$), o que quer dizer que o cliente utiliza 19% do seu rendimento mensal para pagar o encargo do crédito pessoal. O valor da prestação mensal não é muita pesada no **orçamento**, menos de 1/5 do seu rendimento mensal é utilizado para pagar as mensalidades do financiamento. Se fizermos o cálculo inverso utilizando o ideal, concluímos que o valor da prestação mensal ideal para este cliente é de 243,75 € ($30\% * 812.5 \text{ €}$).

Quanto maior a taxa de esforço, pior é a possibilidade de obter o empréstimo. Até 35% é decisão da gerência se deve ou não conceder o empréstimo. Acima dos 35%, passa para outros trâmites.

4.4 Tarefas executadas

O estágio realizado na agência da CGD de São Vicente em Braga teve o início a 16 de Junho e findou a 17 de Outubro de 2012, com uma carga de 8 horas diárias.

*O trabalho na CGD desenvolveu-se maioritariamente na área comercial. No entanto também teve uma parte de apoio às atividades diárias da agência, incluindo atendimento não comercial ao público. Estas 3 vertentes são descritas nos próximos subcapítulos, e mostram como contribuem para o **atingir com sucesso dos objetivos** indicados.*

A equipa de trabalho da agência dispôs-se a apoiar, ajudar e ensinar tudo o que estava ao seu alcance de forma a integrar-me e enquadrar-me o máximo possível no ambiente de trabalho.

4.4.1 Tarefas comerciais

Durante estes meses vigorou a campanha de Verão, para residentes no estrangeiro com foco na nova linha caixa Empresas, do segmento Empresas:

- Junho – Multicare
- Julho e Agosto – pack Recheio
- Setembro – Multicare
- Outubro – Seguro Automóvel e Proteção Vida

O meu papel na campanha, na linha dos objetivos do estágio atrás apresentados resumiu-se à captação de cliente que residiam nos países de língua oficial portuguesa como Brasil, Angola, Moçambique e para os países da Europa como França, Alemanha, Suíça.

Os objetivos foram plenamente alcançados.

Em resumo, as tarefas comerciais do estágio incluíram negociação comercial com o cliente na agência e contacto telefónico, e apresentação de aplicações financeiras.

Para boa execução das tarefas comerciais tive que ter pleno conhecimento dos produtos oferecidos pelo banco para poupar e investir, como:

- **«Contas a prazo:** depósitos que garantem uma taxa de juro, na data de vencimento, de acordo com o montante e prazo de constituição. Para cada depósito pode escolher o período e o montante que melhor se adapta a sua situação financeira.
- **Contas poupança:** são dinheiros que se mantêm na conta, associado a um objetivo específico.
- **Fundos de investimento:** são constituídos por valores recebidos de um conjunto de aforradores que pretendem aplicar as suas poupanças nos mercados financeiros.
- **Seguros financeiros:** planos de capitalização de poupança tendo em vista os mais diversos objetivos que vão desde o simples investimento financeiros, ao financiamento das suas despesas de educação ou planeamento de reforma a médio ou longo prazo. Normalmente garantem uma taxa mínima de rendimento, durante o prazo de contrato, a qual pode acrescer uma participação na conta de resultados.
- **Produtos estruturados:** aplicações que permitem acesso fácil e sem comprometimento ao mercado financeiros, muitas vezes inacessíveis ao investidor individual. São produtos destinados ao investimento composto por vários instrumentos financeiros de

modo a criar perfis específicos da relação risco/rentabilidade que melhor se adequam as suas necessidades

- **Valores mobiliários:** compra e venda de títulos cotados na bolsa, normalmente ações, obrigações e títulos de participações.» (in Manual da Banca, CGD)⁸.

Para se tomar a decisão de investir é preciso ter a noção do **perfil do investidor**. A identificação do perfil do investidor tem que ver com as diferentes posturas e expectativas de rentabilidade, potencial, risco, prazo e liquidez.

Para tal, existe o perfil:

- **Mais prudente:** Exigência de garantia do capital investido e da obtenção de rendimentos compatíveis com a taxa de juro de curto prazo. É avesso a todos os riscos e tem preferência por prazos curtos.
- **Equilibrado:** prioridade a segurança do capital investido e a obtenção de rendimentos um pouco superior a taxa de juro sem risco. Aceita prazos médios.
- **Mais dinâmico:** procura de alternativas as aplicações financeiras mais tradicionais, tendo como principal objetivo a obtenção de rendibilidades relativamente superior as taxas de juro sem risco.
- **Arrojado:** procura rendimentos com rendibilidades potencialmente elevadas quando comparadas com a taxa de juros sem risco. Para tal, está disposta a assumir o risco de flutuações no rendimento e eventualmente de perdas de capital dentro de certos limites. O horizonte temporal é mais elevado para os respetivos investimentos como forma de aumentar os ganhos.

Para se tomar uma decisão de investimento é preciso o cliente levar em conta:

1. Seus conhecimentos
2. Ponderar a decisão
3. Fazer um plano de investimentos
4. Investir progressivamente
5. Diversificar as suas opções
6. Investir regularmente
7. Informar-se
8. Conhecer os custos
9. Procurar investir um dinheiro que não lhe faça falta.

“Porque investir em empresas cotadas requer tempo para se informar, dinheiro para investir e decisões rápidas e assertivas.” (CGD, 2012)⁸.

Todos temos o mesmo objetivo quando investimos, que em termos práticos é: **“ganhar dinheiro”**. À medida que o nível de poupança cresce, maior é a disponibilidade para

⁸ <http://www.cgd.pt/Particulares/Solucoes-Segmentos/Jovens/Documents/Manual-Banca.pdf>

investirmos, pois todo dinheiro não consumido pode ser convertido em investimentos para a busca da realização de objetivos na vida.

Poupança e investimento: Qualquer pessoa que tenha uma poupança pode efetuar um investimento procurando obter:

- Segurança: garantia para o futuro ou reserva para uma despesa imprevista;
- Valorização: aumento do capital;
- Proteção: contra desvalorização do dinheiro;
- Liquidez: rápida disponibilidade do dinheiro.

Dentro do mercado financeiro existe um grande número de investimentos. As atividades desenvolvidas no estágio englobam as principais como: Aplicações, Poupança, Fundos de Investimentos e Empréstimos.

Captação de cliente pelas listagens

Uma tarefa do estágio consistiu em captar clientes pelas listagens previamente existentes.

As listagens estão ligadas normalmente as campanhas mensais ou a outros produtos como as aplicações financeiras. Todos os meses há uma listagem de clientes que tem de ser trabalhada por uma Gestora Caixa mais ou por uma Gestora Caixa Azul.

A lista compõe-se de clientes com um determinado perfil, como por exemplo, ser ou não investidor. Se for um investidor pode ser 'equilibrado', 'prudente', 'arrojado', no caso de ter aplicações financeiras, ou então terá determinadas características inerentes as campanhas em questão.

Dependendo do historial do cliente com a caixa (rendibilidade do cliente, passivo, ativo, conhecimento que a gerência tem do cliente), e se este tiver dinheiro a ordem (se a campanha for a captação de recursos) realização um telefonema para lhe propor que invista ou faça o seu dinheiro rendibilizar. O objetivo desta ação é que não haja fuga de capital para a concorrência.

A gestora zela pelo interesse e bens dos clientes e do próprio banco que também ganha com isso. E por isso cuidam para que quando termina uma aplicação esta seja logo reaplicada, se assim o cliente o desejar.

Para uma melhor gestão do tempo e gestão de clientes é necessário que a base de dados esteja completamente e perfeitamente atualizada com: perfil de investidor, e os 4 documentos essenciais para a abertura de conta.

Durante o estágio executei as tarefas mencionadas diariamente, angariando clientes com sucesso.

4.4.2 Apoio ao funcionamento interno da agência

Arquivo de processos de crédito

Uma outra fase do estágio teve a ver com a *organização de arquivo de processos de crédito*. Existem processos de Crédito a Economia ou a Empresas, Crédito Habitação e Crédito a Particulares. Houve necessidade de analisar quais estavam liquidados ou não e os liquidados tiveram de ser revistos para que se pudesse analisar as garantias de modo a que estas pudessem ser desativadas.

Reposição de placards e folhetos

Houve também a tarefa de *mudar placards e folhetos, de 2 em 2 semanas*. Esta mudança é feita consoante prévio anúncio na rede de internet e um correio eletrônico enviado a gerente e subgerente de cada agência. Para a mudança dos placards é sempre levada em consideração as campanhas em vigor por cada período.

Os placards devem ser colocados tal e qual a demonstração enviada num mapa e por temas de modo a criar uma só mancha. É sempre levada em consideração o espaço em que a agência está e a sua estrutura. O material é enviado as agências atempadamente e devem ser colocados em vigor em dias já pré-estabelecidos, normalmente depois do fecho do expediente (3h), sob o risco de fiscalização constante.

Digitalização de documentos

A digitalização que realizei envolve o processo de *recebimento de documentos, sua certificação no sistema e é inserido, normalmente ao fim do dia, no Gesarq (gestão de arquivo)* que é um programa que disponibiliza digitalmente toda a documentação do cliente a nível nacional.

Antigamente era tudo em suporte papel, os documentos de Caixa, eram guardados na agência, arquivados em caixas por ordem e data. Era um sistema não normalizado, pouco acessível a nível geral, o que dificultava muitas vezes em relação ao tempo, a resolução de questões concernente a confirmação de decisões e pedidos tanto por parte do Banco como pelos clientes.

Hoje em dia, numa era de tecnologia, rapidez de informação e acessibilidade, melhor do que ninguém, os bancos foram obrigados a se atualizar. O sistema Bancário criou um serviço de digitalização central em que quase todos os documentos são levados por correio aos serviços centrais, onde é feita uma digitalização de tudo que é enviado e depois então arquivados nos serviços centrais.

Tratamento da correspondência

Todos os dias, a agência exporta documentos por meio de um sistema de correio dos CTT. Pesa o facto de ela ser composta primariamente por documentos de tesouraria, documentação de movimentos em conta cliente, documentos que compõem a base de dados do cliente, em suma, quase todo e qualquer documento proveniente e ou tratado para o cliente na agência.

O meu papel consistia em *receber, datar, organizar, entregar, e no final do dia recolher todos os documentos, organizá-los e reenvia-los para a agência central ou outras agências correspondentes.*

A correspondência está intimamente ligada a outra tarefa por mim realizada, que é a finalização dos documentos tratados diariamente na agência que tem de ser inseridos no sistema digital na própria agência antes de estes seguirem para os serviços centrais.

Atualização de base de dados de clientes

A importância da correta introdução de dados dos clientes no sistema, independentemente da antiguidade do cliente, é muito elevada. *Cabia-me a atualização diária destas bases de dados.*

Para cumprimento das normas do Banco de Portugal, houve um conjunto de alterações que visa adaptação de sistemas e processos aos requisitos legais na obtenção de elementos informativos do cliente na abertura e manutenção da conta a depósito. Uma das implicações da norma assenta na obrigatoriedade de não permitir quaisquer movimentos até que o processo de identificação de todos intervenientes fique completo. Para tal são exigidas 4 documentos:

- BI
- NIF, ou,
- Cartão de Cidadão (que engloba o NIF),
- Comprovativo de morada
- Comprovativo de profissão (caso não esteja a exercer nenhuma, tem de assinar uma declaração em como não se encontra a exercer nenhuma profissão).

Tais documentos são carregados no sistema para que sejam atualizados e certificados e depois enviados para os serviços centrais, que os disponibiliza após alguns dias em rede, no sistema digital para consulta conforme a necessidade.

Elaboração de listagens

Há um sistema de listagens diárias e mensais que a gerência controla e que permite saber a performance diária e mensal da agência. Podemos dizer que é um *check-up* diário e mensal da agência de modo a evitar possíveis “enfartes e embolias bancárias”.

São listagens dos PINs de cartão e de caderneta atribuídos, que informa a agência onde foi emitida, a que agência o cliente pertence e a quantidade de pins tirados ou cedidos neste dia. Há também as listagens dos códigos para o serviço Caixa Direta Online e a listagem de clientes com documentos em falta na base de dados.

Outro segmento de listagens são o da compensação interna e externa (que trata de cheques por regularizar, devoluções, confirmação de débitos, bancos representados, agenda de rejeitados) efeitos, cativos financeiros, sistemas de cobrança, incumprimentos.

Tudo isso é depois corretamente analisado pela Gerência.

Mapas de atribuição de PIN e Caixa Direta

No dia útil a seguir são retirados os mapas dos pins de cadernetas e de cartão para arquivo na agência. Faz se a conferência dos mesmos e os pedidos dos clientes de outra agência, devem ser enviados para as agências correspondentes.

Quanto aos mapas da caixa direta ou banco telemático: arquiva-se por número de contrato, tendo em conta terem sido D-eliminados, I-inseridos, U-alterados.

A minha função consistiu em listar estes cheques, códigos, cartões, etc., diariamente da parte da manhã.

Tratamento de cheques

O tratamento de cheques como é descrito a seguir fez parte das minhas tarefas ao longo do estágio.

O Sistema Geral de Meios de Pagamentos (SGMP) dá informações da conta para os clientes que fazem uso do cheque. Ao se receber um cheque do cliente para depósito, se verifica primeiro se a conta a debitar está provisionada, faz se a conferência das assinaturas, faz se a conferência da data e do valor em numérico e em extenso e depois se toma a decisão de pagar ou não, ou então, contacta-se os clientes para regularizar a situação, ou ainda, contacta se o balcão gestor da conta/ cliente que emitiu o cheque.

Aos clientes das empresas de grande porte, normalmente é pedido que deixem os seus depósitos, para que os mesmos sejam feitos depois do expediente, devido ao grande volume de dinheiro e cheques, o que evitaria uma aglomeração desnecessária de clientes em espera. A estes cheques a que conferir as assinaturas, verificar se há ou não rasuras, se estão ou não endossados e verificar o valor numérico com o extenso. Depois é tratado de modo a ir para compensação.

Existem os cheques sob país ou cheques bancários. Estes cheques oferecem mais garantias e têm obrigatoriamente a assinatura com número de dois funcionários (nesse caso, a assinatura da gerente e Subgerente). O cheque sob o país é um cheque da instituição financeira, CGD, para o cliente e tem um custo alto sendo a conta do cliente imediatamente debitada pelo montante do cheque.

Um cheque visado do próprio cliente é um cheque em que o banco visa o mesmo a pedido do cliente. Tem um custo inferior ao cheque sob o país e também oferece garantias ao tomador do cheque.

Os cheques podem ser pedidos através das máquinas automáticas, com um custo relativamente inferior comparado se pedido aos comerciais, demorando cerca de 3 dias se forem rececionados na agência ou 5 dias úteis se forem para a morada do cliente.

Tratamento de cartões capturados

Relativamente aos cartões capturados nas máquinas a minha função consistia em *verificar de onde era o cartão, a razão da captura, e proceder ao respetivo tratamento*. O tratamento que os cartões capturados sofrem, depende de os mesmos terem ou não ficado retido nas ATS (caixas automáticas), ATM e Rede de caixas multibanco, além de ser levado em conta o motivo da captura e a situação do cartão nos sistemas internos do Banco. Normalmente o motivo de capturas são:

- Situação normal
- Lista negra
- Anulado
- Tentativas de pin excedidas
- Cartão caducado
- Tarja danificada
- Violação de sistemas
- Demora na recolha
- Avaria da máquina
- Esquecimento do cliente (o que ocorre muitas vezes)
- Captura por ordem do banco.

Os cartões capturados nas ATS, se estiverem em uma situação normal, serão entregues ao cliente mediante a prova de identificação e assinatura de uma carta de balcão em como mesmo fez o levantamento do cartão. Se for verificado no sistema outro motivo para a captura, mediante a presença do cliente procede-se à regularização do mesmo.

Os cartões capturados nas ATM, com a situação de anulado fica a utilização do mesmo completamente impossibilitada. A anulação de um cartão é um processo irreversível, pelo que só será possível a emissão de um novo, caso o cliente queira e esteja tudo dentro da conformidade no sistema da instituição financeira.

Se o cartão estiver caducado/expirado, imediatamente é procedida a sua destruição, porque os cartões são da posse do banco que o emite e normalmente com um mês de antecedência do cartão expirar, faz-se a emissão automática do cartão.

Se a captura do cartão tiver sido por tentativa de pin excedido, aguarda-se que o cartão seja levantado pelo cliente (e só pelo o cliente) e procede-se a identificação do mesmo, que assina um termo em como levantou o cartão, procede-se a atribuição de um novo pin e entrega do cartão pronto a usar.

Acontece muitas vezes em que os clientes esquecem do cartão nas máquinas, que por uma questão de segurança e para impedir que caia em mãos alheias a máquina recolhe o cartão. Neste ínterim, liga-se para o cliente para que não cancele o cartão, de modo a evitar despesas, e que o mesmo quando puder passe para apanhar o cartão ou então envia-se para uma agência mais perto e viável para maior comodidade do cliente.

Caso os cartões capturados sejam apreendidos na caixa multibanco, normalmente, espera-se dois dias para que os mesmos procedam ao seu levantamento, se tiverem em sua posse uma carta do banco a qual pertence o cartão dizendo que o mesmo pode ser levantado pelo cliente em questão. De outro modo, estes cartões são enviados para os serviços centrais. Os cartões da CGD capturados pelas redes multibanco estão automaticamente anulados e feita a reemissão de um novo, caso esteja em situação normal no sistema.

Custos dos cartões

A maior parte dos cartões normalmente tem uma anuidade. Um cartão multibanco, normalmente está associado a uma conta cartão, que por sua vez está associada a uma conta corrente do cliente. Tal conta corrente, que pode ter associada vários cartões e produtos, tem despesas ao longo do mês, trimestre ou ano. Independentemente da utilização ou movimentos ou não, da conta, as despesas são certas nas datas previamente fixadas.

4.4.3 Atendimento ao público (não comercial)

O atendimento ao público durante o período de estágio focalizou mais o acompanhamento e esclarecimento dos clientes para a demonstração e uso das máquinas automáticas, também para o pedido das mais diversas informações de ajuda sendo depois redirecionados para o respetivo balcão de atendimento.

Operações com Cadernetas

As minhas funções consistiam no apoio à utilização das cadernetas.

É um modo menos complexo que a CGD tem para os clientes estarem atualizados quanto às suas finanças. A caderneta permite-lhe controlar permanentemente todos os movimentos,

podendo contar com a informação sempre atualizada, discriminada levando em conta o montante dos movimentos e saldo da conta.

A caderneta permite-lhe realizar no Serviço Caixaautomática todas as operações que efetua com o seu cartão: levantamentos, consultas, transferências e depósitos, necessitando apenas de um código pessoal.

A CGD deixou de enviar extratos para os clientes, passando a ser oficial a utilização das cadernetas para este fim (ou então a consulta feita online, pelo serviço caixa direta). As cadernetas são cedidas independentemente da situação do cliente com o banco. Devo frisar que o público mais idoso é apologista desta modalidade por causa da sua facilidade em tornar os movimentos mais físicos e palpáveis.

Apoio ao serviço Caixadirecta Online

Com o serviço Caixadirecta o cliente tem toda a matéria sobre as suas economias disponível na ponta dos dedos ou à distância de um clique. Para além disso, com este serviço o cliente tem ainda a oportunidade de começar a poupar com taxas mais vantajosas do que as soluções equivalentes disponíveis nas Agências.

O meu trabalho consistia em dar apoio aos clientes na utilização do Caixa Direta Online.

Há um maior incentivo para que as pessoas usem o sistema da Caixa direta Online, porque além de evitar o estresse das filas de espera, também poupa nos custos que advém de se adquirir um documento ao balcão, como por exemplo a declaração pedida pela universidade para aquisição de bolsa para cada ano letivo que tem um custo de perto de 30 euros se pedida ao balcão, mas se for retirada pelo serviço caixa direta *online* é completamente grátis.

O serviço caixa direta *online*, é o serviço do banco mais perto de si. E tem vantagens como:

- Pagamento de Serviços
- Transferências
- Investir e aplicar o seu dinheiro
- Pedido de declarações
- Carregamentos de telemóvel
- Adesão a produtos, como Cartões e Poupanças
- Consulta de contas, créditos e cartões
- Realização de transferências nacionais e internacionais
- Requisição de cheques e outras operações
- Agendamento de operações para a data que pretenderes.

No serviço Caixadirecta, operações correntes como transferências e requisição de cheques, têm um preço mais favorável do que se efetuadas na Agência.

Pagamento de bilhetes de Lotaria

Uma parceria que a CGD tem com a Santa Casa da Misericórdia vem do facto de que se existir um cliente com um bilhete válido com prémio, poder ser feito o pagamento do mesmo pela CGD.

Aqui faz-se o preenchimento de uma ficha que é enviada por fax à Santa Casa de Misericórdia, aguarda-se a resposta e procede se ou não ao pagamento mediante as coordenadas enviadas.

Encerramento de conta e de autorizações de débito – tarefa oficiosa

Não tendo a autonomia para poder encerrar contas sozinha, acompanhei este processo e executei alguns passos.

Nesses casos, mesmo que a gerência tome a decisão de encerrar a conta por diversos motivos, a que ter em conta outras situações (por exemplo, o cliente não pode ter pendentes monetários). Há um impresso que todos os titulares têm de assinar, fazer a entrega de cartões e cheques, e anular todas as autorizações de débito.

Somente o cliente é quem pode proceder a eliminação ou anulação das autorizações de débito associadas as contas cartão.

Um cliente é cotado pelo número de cliente e pode ter várias contas associadas, (empréstimo habitação, varias conta cartão, etc..)

Embora se processe ao encerramento das contas, o cliente existirá sempre na base de dados.

5 RESULTADOS DO ESTÁGIO

A experiência dos quatro meses de trabalho na CGD complementou o conhecimento adquirido no mestrado. Nesta perspetiva, e relembrando o objetivo referido de “Integrar o estagiário no mercado profissional bancário, ajudando a CGD em atividades funcionais diárias”, os principais resultados deste estágio são:

- a) **Preparação para lidar com clientes, percebendo o sentido de ética profissional**
- b) **Aumento da capacidade de utilização tecnologias de informação e comunicação**
- c) **Treino comercial na apresentação e venda de produtos**
- d) **Preparação para apoio nas tarefas diárias de uma agência bancária**
- e) **Compreensão da situação económico-financeira de uma instituição bancária (pontos fortes e fracos) ***
- f) **Caracterização dos aspetos relevantes à aplicação de poupanças ***
- g) **Caracterização de carteiras de investimento ***

* Nos subcapítulos seguintes desenvolvem-se os três últimos resultados indicados em cima: uma análise do ponto de situação económico-financeira da CGD (4.1), que traduz os pontos fortes e fracos da instituição. Neste contexto justifica-se a CGD como instituição para investimento das poupanças (4.2). Por fim, apresenta-se uma situação prática de aconselhamento de dois planos de investimento a um cliente com grande liquidez (4.3).

5.1 Análise económico-financeira da CGD

5.1.1 Riscos e índices

Com muita frequência, julga-se a “saúde financeira” de um sector utilizando o índice de rentabilidade financeira ou solvabilidade (ver Figura 7). Existem outros índices que contemplam determinados aspectos da banca.

“A solvabilidade de um banco, medida pelo rácio de solvabilidade ponderado (RSP), permite saber se o capital está adequado à atividade desenvolvida pelo banco.” (GB, 2012_2013)⁹

Do ponto de vista financeiro, a solvabilidade define a capacidade de cumprir os compromissos com os recursos que constituem seu património. Do ponto de vista económico, traduz-se o banco está em condições de fazer frente às suas obrigações correntes e ainda apresentar uma expectativa de lucros que garanta sua sobrevivência futura.

⁹ PowerPoint da Aula de Gestão bancária com tema: Gestão do risco na banca.

O Banco Central, através do Banco de Portugal, anunciou que as instituições financeiras têm de ter que reforçar os seus capitais, ou seja, injeção de dinheiro fresco na instituição financeira, de forma a tornarem-se mais sólidos. Para atingir o objetivo, os bancos terão que ter um mínimo para exercer a sua atividade que é um 'core tier 1' de 8%.

O rácio de 'core tier 1' é calculado através do quociente entre o conjunto de fundos próprios (designado de 'core') e as posições ponderadas em função do risco.

Fazendo uma caracterização dos riscos na Banca, o valor de um banco é caracterizado pela, Rendibilidade/Risco.

“Como consequência da sua atividade de intermediação, os Bancos assumem riscos que, dependendo da forma como são geridos, afetam positiva ou negativamente o seu desempenho económico-financeiro e, consequentemente o seu valor de mercado.” (GB, 2012_2013)⁹.

Ao se fazer uma análise aos resultados da CGD, nota-se que estes foram penalizados pelo contexto económico e financeiro devido a vários fatores, entre os quais a descida de *ratings* da dívida pública portuguesa, com efeitos diretos na capacidade financeira dos consumidores e consequentemente em situações de incumprimento, que determinam o desenvolvimento de uma nova performance por parte dos bancos.

A CGD foi incluída num plano de recapitalização pelo Estado Português, que aumentou o seu capital social e contribuiu para o reforço do Rácio Core Tier 1 em base consolidada e incluindo os resultados retidos, de 9,5% em Dezembro de 2011 para 11,8% no final de Setembro, valor acima dos 10% definidos pelo Banco de Portugal para o final de 2012. Em base consolidada, o Rácio de Solvabilidade foi reforçado de 11,6% no final de 2011 para 14,0% em Setembro de 2012, como se vê na tabela 1. (CGD, 2012)¹⁰.

Tabela 1 : Rácio de Solvabilidade CGD

RÁCIO DE SOLVABILIDADE	
	Set-12
Solvabilidade	14,0%
Tier 1	11,5%
Core Tier 1	11,8%
Core Tier 2 (EBA)	9,8%

(fonte: CGD R&C2012)¹⁰

A CGD registou resultados negativos em 2011, onde o banco obteve um prejuízo de 488,4 milhões de euros, um resultado que compara com o lucro de 250,6 milhões de euros verificados em 2010. Segundo o Jornal Económico, o Presidente da CGD revelou que o banco vai precisar de um aumento de capital para cumprir as exigências dos reguladores, aumento tal que será assumido pelo Estado visto este ser o único acionista do Banco (JE, 2013)¹¹.

Esta caracterização aponta os atuais pontos fracos da instituição.

¹⁰ <http://web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/docs/FR42102.pdf>

¹¹ http://www.jornaldenegocios.pt/empresas/detalhe/provisotildees_e_imparidades_superiores_a_mil_milhot

Concretamente, a solidez de um banco tem que ser avaliada, principalmente num contexto de crise. Esta relaciona-se com os variados riscos e índices que este enfrenta e como lida com eles, e diretamente ligados aos aspetos mencionados na teoria económica nos capítulos anteriores:

- **Risco do país**

É o resultado do impacto na situação líquida de um banco devido a alteração das circunstâncias. O termo leva em conta os países com probabilidade de existir uma crise financeira ou entrar em situação de insolvência, motivado por situações de incapacidades. Neste tipo de risco estão incluídos os riscos políticos e económicos.

A avaliação de riscos sob o país é uma decisão importante no que toca a investimentos. Isso por causa do que se passou com a crise na Grécia, a instabilidade neste país fez com que instalasse a desconfiança no mercado financeiro europeu.

O resultado bruto de exploração da CGD aumentou em resultado do aumento da atividade bancária. Devido ao cenário económico, associado a uma política prudente de provisionamento, o resultado líquido em Setembro 2012 foi negativo.

As previsões são de dificuldades contínuas no cenário macro económico para o futuro, podendo deste modo, os analistas preverem e identificar a vulnerabilidade do sistema de modo a lidarem de maneira prática com a realidade de liquidez que se avizinha.

- **Risco de Crédito**

É a probabilidade de não se pagar integral e pontualmente quer o capital em dívida, quer os juros. O risco de crédito é inerente a qualquer instituição financeira. Para se minimizar este risco, há a necessidade de se fazer uma análise aos créditos, por se diversificar a carteira de créditos e políticas de créditos com sistema de informação definidos. O crédito amplia certas tendências da economia, mas também agrava outras situações. O risco de crédito é que este pode elevar o poder de compra das empresas e particulares que há o risco de gerarem "bolhas" de consumo ou ativos.

O risco de crédito varia com o tipo de cliente, produtos e serviços oferecidos, o montante em causa e o tipo de entidade que concede o crédito. Naturalmente, o Banco tem produtos de créditos diferenciados para o segmento clientes, quer sejam empresas ou particulares.

Pode-se dizer que a política de crédito seguida pelo grupo CGD é a de prudência.

O Rácio do risco de Crédito representa a percentagem de crédito concedido e que está por regularizar. Este Rácio avalia o grau de cobertura dos créditos vencidos por provisões. Estes indicadores podem ver-se na tabela (2) seguinte:

Tabela 2 : Rácios de qualidade do crédito e grau de cobertura CGD

RÁCIOS DE QUALIDADE DO CRÉDITO/ GRAU DE COBERTURA CGD:	Set-11	Dez-11	Set-12
CRÉDITO VENCIDO/Crédito total	3,80%	3,90%	5,70%
CRÉDITO VENCIDO> 90 dias/ Crédito total	3,40%	3,60%	5,30%
CRÉDITO COM INCUMPRIMENTO /CRÉDITO TOTAL	4,10%	4,30%	6,40%
CRÉDITO COM INCUMPRIMENTO LIQ. /CRÉDITO TOTAL LIQ.	0,60%	0,20%	1,50%
CRÉDITO EM RISCO /CRÉDITO TOTAL	6,30%	6,90%	9,20%
CRÉDITO EM RISCO LIQ./CRÉDITO TOTAL LIQ.	2,90%	2,90%	4,40%
COBERTURA DO CRÉDITO VENCIDO	92,70%	105,00%	88,00%
COBERTURA DO CRÉDITO VENCIDO> 90 DIAS	104,90%	116,50%	94,60%
IMPARIDADE DE CRÉDITO /CRÉD. A CLIENTES (SALDOS MÉDIOS)	0,72%	0,97%	1,25%

(fonte: CGD R&C2012)¹⁰

- **Risco de Liquidez**

É a incapacidade dos bancos disporem dos fundos necessários para satisfazer os compromissos a um custo aceitável e compensador, isto é, é a incapacidade para cumprir os compromissos assumidos. Um banco mantém os seus níveis de liquidez adequados aos seus compromissos assumidos, resultado da diversidade de depósitos, da qualidade dos ativos, a expansão da rede de dependências externas e acesso ao mercado internacional de capitais.

Se o Banco for seguro em termos de liquidez, isso demonstra que evita o recurso sistemático ao mercado monetário.

A liquidez de um Banco é medida pela diferença entre os cativos líquidos disponíveis e as responsabilidades exigíveis, ao passo que alguns dos rácios mais utilizados sobre a liquidez dos bancos passam pela % de Depósitos, Créditos Concedidos e Aplicações de Curto prazo em função dos respetivos Ativos Totais. Calcula-se do seguinte modo:

$$RL = AC/PCP$$

AC = Activo Circulante = Disponibilidades + Aplicações financeiras de curto prazo + Créditos de Curto Prazo + Existências

PCP = Passivo de Curto Prazo

Na CGD os gaps de liquidez são calculados mensalmente por uma entidade reguladora (ALCO), que avalia o cumprimento de três limites de exposição ao risco de liquidez (dois de curto prazo e um de longo prazo). Os resultados apresentam-se na tabela 3, de seguida:

Tabela 3 : Gap de Liquidez CGD

Gap de Liquidez (31/12/2012)			
	3 meses	6 meses	12 meses
Total Ativo	5195	5593	5065
Total Passivo + Capital	7303	5111	9892
Gap do Período	-2107	483	-4827
Gap Acumulado	3859	4342	-485

(fonte: CGD R&C2012)¹⁰

Relativamente à informação de liquidez e por ser exigível pelo Banco de Portugal devido as perturbações nos mercados financeiros a Caixa elabora mensalmente o reporte de liquidez (Instrução BdP nº 13/2009), constituído por um conjunto diversificado de mapas, tendo em vista um maior conhecimento e controlo da liquidez bancária.

Apesar dos problemas observados nos mercados financeiros, a Caixa seguiu com uma política de captação de recursos cujos prazos que se adequassem aos prazos dos seus ativos e passivos e que, simultaneamente, garantissem uma maior estabilidade dos recursos de clientes.

Índices de Estrutura

São os índices que fazem referência à estrutura económica e financeira do banco, apresentados na tabela 4:

Tabela 4 : Rácios de Estrutura CGD

RÁCIOS DE ESTRUTURA	Dez-11	Set-12
Crédito a Clientes (Líqu.) / Ativo Líquido	64,90%	65,10%
Crédito a Clientes (Líqu.) / Depósitos de Clientes	122,20%	116,50%

(fonte: CGD R&C2012)¹⁰

Estes índices servem como indicadores ou medidas de risco financeiro, sendo uma variável básica na hora de determinar a estrutura financeira mais adequada para o banco. Os valores destes índices dependem da política financeira mais ou menos agressiva que o banco adota ou das características próprias do setor.

O nível de endividamento medido por estes índices/indicadores pode ser denominado de grau de alavancagem financeira, já que as obrigações (capital de terceiros) exercem o efeito de uma alavanca sobre a rentabilidade dos capitais próprios sempre que a rentabilidade económica ou rentabilidade dos ativos da empresa for superior ao custo do capital de terceiros; isto é, multiplicar a rentabilidade através do endividamento.

Quanto maior for o grau de endividamento da empresa, maior será o risco financeiro.

Índices de rentabilidade

A rentabilidade económica mede a capacidade da empresa de retribuir os capitais investidos.

A rentabilidade financeira mede a rentabilidade do capital próprio ou a rentabilidade dos acionistas, depois de deduzir o imposto de renda.

Outro índice utilizado na análise de rentabilidade é o que faz referência ao resultado das vendas ou margem comercial.

Na CGD os últimos rácios são:

Tabela 5 : Rácios de Rentabilidade e Eficiência CGD

RÁCIOS DE RENTABILIDADE E EFICIÊNCIA	Set-11	Dez-11	Set-12
RENT. BRUTA DOS CAPITAIS PRÓPRIOS (ROE)	3.03%	-8,13%	-1,45%
RENT. LIQ. DOS CAPITAIS PRÓPRIOS (ROE)	1,17%	-6,40%	-2,24%
RENT. BRUTA DO ATIVO (ROA)	0.17%	-0,44%	-0,07%
RENT. LIQ. DO ATIVO (ROA)	0.07%	-0,35%	-0,11%
COST TO INCOME (ATIV. CONSOLIDADA)	60,70%	60,80%	55,00%
COST TO INCOME (ATIV. INDIVIDUAL)	62,10%	55,70%	52,60%
COST TO INCOME BANCÁRIO	59,10%	60,70%	54,40%
CUSTOS PESSOAL/PRODUTO ATIVIDADE	32,90%	32,10%	29,70%
CUSTOS OPERATIVOS/ATIVO LIQ. MÉDIO	1,39%	1,44%	1,41%
PRODUTO ATIV./ATIVO LIQ. MÉDIO	2,29%	2,36%	2,57%

(fonte: CGD R&C2012)¹⁰

5.1.2 Resultados financeiros

Adaptado de Atividade Consolidada Grupo CGD, 30 de Setembro de 2012¹⁰

O Resultado de Exploração da área de negócio da CGD BI aumentou 23,3% em resultado de um aumento do Produto da Atividade Bancária beneficiando o crescimento registado na banca comercial (+37,3%) e de seguros (+29,7%).

A descida das taxas Euribor e os efeitos do processo de desalavancagem traduziram-se numa redução na Margem Financeira, que foi penalizada pelos resultados do banco devido a algumas participações que a CGD detém que provocaram imparidade.

O reforço das imparidades e provisões é o que mais tem castigado as contas do grupo. Segundo notícias recentes, a CGD terminou os primeiros meses do ano transato com prejuízos no valor de 130 milhões de euros, diferentemente do período de 2011 que teve um lucro de quase 13 milhões.

“O recuo da margem financeira estrita das contas da Caixa ficou a dever-se sobretudo a três componentes:

- *Recuperação evidenciada em mercado pela dívida pública portuguesa,*
- *Desempenho nas atividades regulares de trading*
- *Continuação do programa de operações de recompra de dívida própria”¹⁰*

A persistência de um difícil enquadramento económico associada a uma política prudente de provisionamento determinou a redução em 10% do Resultado Líquido Consolidado.

As previsões indicam que as dificuldades vão persistir no cenário macroeconómico no médio/longo prazo, podendo antever a manutenção do contexto de baixas taxas de juro na zona Euro, o que continuara a penalizar a margem financeira e os resultados líquidos.

Dos principais resultados destaca-se:

- O Ativo Líquido do Grupo CGD diminui em 2,7% ao verificado em 2011.
- O Crédito a Clientes atingiu 1,4% refletindo o contexto depressivo da atividade economia portuguesa.
- Os Depósitos de Clientes cresceram +2,4% desde o início do ano.
- A conjuntura económica recessiva refletiu-se na deterioração da qualidade do crédito. O Rácio de Crédito Vencido a mais de 90 dias ficou em 5,3% e o grau de cobertura do referido crédito situou-se em 94,6%. O Rácio de Crédito em Risco foi de 9,2%.
- A Margem Técnica da Atividade Seguradora aumentou 18,7%, em Setembro. A área de Seguros e Saúde consolidou a liderança no mercado, no lugar de topo, com uma quota de mercado de 28,6%.

No âmbito da estratégia internacional, confirmar-se os proveitos associados ao desenvolvimento de corredores de negócio com a presença da Caixa em vários países, destacando-se o bom desempenho das operações nas economias emergentes, África.

Enquadramento económico-financeiro

A conjuntura económica internacional continua envolta na incerteza, esperando que a evolução reaja de modo favorável às medidas reforçadas ao estímulo económico posta em prática pelos bancos centrais que, ao lançar se em socorro da economia com descidas das taxas de juro e aumento do programa de compra de obrigações, prevê o abrandamento da recessão da Europa.

«Embora a OCDE antecipe a melhoria da conjuntura económica e a saída progressiva da recessão, os sinais de arrefecimento da atividade económica desencadeou revisões em baixa das estimativas para o crescimento para 2013 por parte das principais organizações de referência, o que contribuiu para o clima de aversão ao risco que continua também associado,

no caso de Portugal, a só agora a ter acesso ao mercado o que permite liquidez na economia de modo a alavanca-la.»¹⁰

Enquadramento Macroeconómico de Portugal

De acordo com Centro de Estudos Financeiros, o ano de 2011 foi marcado pelos desequilíbrios estruturais da economia portuguesa, tempos difíceis, que tiveram uma influência decisiva no sector bancário para o alto nível de endividamento público e privado, enquadrado no baixo crescimento económico, e o agravamento da perceção do risco de crédito da dívida soberana tornando as condições de financiamento intoleráveis.

Para promover a estabilidade financeira, o plano de ajustamento económico pretende reduzir o rácio crédito/depósitos, reforçar os rácios de capital e de liquidez do sistema financeiro e reduzir as necessidades de financiamento face ao exterior, condições consideradas necessárias para assegurar a recuperação do acesso aos mercados internacionais.

A situação económica vivida é afetada pela complexidade da resolução dos desequilíbrios das economias desenvolvidas, por ser subsequente a um período fortemente recessivo.

A incerteza económica e financeira prejudicou o desempenho do sistema financeiro. As condições externas e internas, não deixaram de ter repercussões sobre as instituições financeiras, nomeadamente ao nível da atividade, financiamento e *performance*.

O clima de desconfiança que se instalou nos mercados financeiros foi em parte devido ao aumento progressivo da aversão ao risco dos investidores.

Entretanto, a deterioração do ambiente económico em Portugal, com a taxa de desemprego a aumentar e o número de falências de empresas também a aumentar, explica a deterioração da qualidade do crédito em balanço

O cumprimento dos objetivos de desalavancagem e de promoção do crescimento da economia no contexto de restrição no financiamento ganhou relevância no que toca a captar recursos financeiros e a selecionar os processos de crédito e de identificação de segmentos de negócio competitivos.

“A deterioração do prémio de risco da dívida soberana dos países europeus da periferia, assim como as repercussões e incertezas quanto ao futuro económico, financeiro e político da Europa foram as principais causas da grande instabilidade criada a nível mundial nos mercados financeiros.”¹⁰

Num contexto económico de dificuldades e incertezas persistentes, o Grupo CGD continuou a apresentar um bom desempenho, traduzido numa evolução muito favorável do Produto da Atividade Bancária e Seguradora que cresceu 7,3% face a 2011, conforme Tabela 6.

Tabela 6 : Resultados das actividades CGD

	Set-11	Set-12	VARIAÇÃO
BANCA COMERCIAL	428,50	588,20	37,30%
ACTIV. INTERNACIONAL	196,50	195,9	-0,30%
ACTIV. SEGUROS	155,00	201,00	29,70%
BANCA INVESTIMENTO	55,5	45,40	-18,10%
RESUL. BRUTO EXPLORAÇÃO	835,5	1030,60	23,30%

(fonte: CGD R&C2012)¹⁰

A envolvente económica e financeira determinou que se mantivesse um assinalável esforço de provisionamento, conforme Tabela 7.

Tabela 7 : Provisionamento CGD por actividade

	Set-11	Set-12	VARIAÇÃO
CGD PORTUGAL	229,90	222,6	-3,20%
ACTIV. INTERNACIONAL	83,00	93,50	12,70%
BANCA INVESTIMENTO	42,60	37,40	-12,30%
GESTÃO ATIVOS	23,30	23,70	1,80%
OUTROS	378,70	376,80	-0,50%

(fonte: CGD R&C2012)¹⁰

“Os Resultados em Operações Financeiras apresentaram um forte crescimento e este resultado derivou sobretudo de três componentes: recuperação em mercado pela dívida pública portuguesa, bom desempenho nas atividades regulares de *trading*, e continuação do Programa de operações de recompra de dívida própria.”

Houve uma evolução favorável dos custos na CGD e na atividade seguradora, em que os Custos Operativos apresentados decresceram em 9,9% (Tabela 8).

Os rácios de eficiência melhoraram com a diminuição dos custos operativos juntamente com o aumento do produto da Atividade.

Tabela 8 : Indicadores de eficiência e rácios de rendibilidade

INDICADORES DE EFICIÊNCIA	Set-11	SET-12
COST TO INCOME (ATIV. CONSOLIDADA)	60,70%	55,00%
COST TO INCOME (ATIV. INDIVIDUAL)	62,10%	52,60%
COST TO INCOME (ATIV. BANCARIA)	59,10%	54,40%
CUSTOS DE PESSOAL/PRODUTO ATIVIDADE	32,90%	29,70%
FORNEC. SERVIÇOS DE TERCEIROS/PROD. ATIV.	21,40%	19,30%
CUSTOS OPRATIVOS/ATIVO LIQ. MEDIO	1,39%	1,41%

RÁCIOS DE RENDIBILIDADE	Set-11	Set-12
REND. BRUTA DOS CAPITALIS PRÓPRIOS - ROE	3.03%	-1,45%
REND. LIQ. DOS CAPITALIS PROPRIOS	1.17%	-2,24%
REND. BRUTA DO ATIVO - ROA	0,17%	-0,07%
REND. LIQ. DO ATIVO	0.07%	-0,11%
PROD. ATIVIDADE/ATIVO LIQ. MEDIO	2.29%	2,57%

(fonte: CGD R&C2012)¹⁰

Análise do balanço

O Ativo Líquido da CGD diminuiu em 4,3%, traduzindo o efeito no Balanço da política de desalavancagem. No final de 2011, assistiu-se a reduções nos saldos das Disponibilidades e Aplicações em Instituições de Crédito (39,9%) e do Crédito a Clientes (2,4%) e a um aumento na carteira de Títulos (+8,2%), conforme referido na Tabela 9.

No que toca ao Passivo, salienta-se o decréscimo de 26,3% face a DEZ/11.

Tabela 9 : Crédito a clientes CGD por sector

CRÉDITO A CLIENTES	VARIACÃO	
	Set-11	Set-12
ATIV. CGD PORTUGAL	-6,00%	-3,30%
EMPRESAS	-5,90%	-3,00%
SETOR PUBLICO ADMIISTRATIVO	-19,90%	-4,90%
INTITUCIONAIS E OUTROS	-7,00%	-10,50%
PARTICULARES	-3,90%	-3,00%
HABITAÇÃO	-3,60%	-2,70%
OUTRAS FINALIDADES	-11,20%	-8,70%
OUTRAS UNIDADES DO GRUPO	-5,40%	-4,60%
TOTAL	-5,90%	-3,60%

(fonte: CGD R&C2012)¹⁰

5.2 A CGD como melhor opção para investir as poupanças

Ao escolher um banco para trabalharmos ou depositar as nossas poupanças devemos levar em conta alguns critérios como:

- 1) Custos e pacotes de serviço que o banco oferece.
- 2) Riscos. O sistema financeiro é todo ele apoiado em confiança. Portanto temos de levar em conta a credibilidade e a solidez de um banco.
- 3) Abrangência geográfica do banco. É importante que o banco tenha uma boa presença de agências e uma estrutura na internet que facilite as transações.

- 4) Atendimento: Nós tratamos não apenas com a instituição financeira mas também com as pessoas. É importante haja uma laço de confiança e bom tratamento com quem dá a cara na instituição.

No que toca aos custos e pacotes de serviços de um banco, em geral é fornecida muito pouca informação sobre as desvantagens (falta de liquidez, sem garantia de capital e rendimento real longe do anunciado, etc.). Dado que o risco associado não é facilmente perceptível para um cliente aforrador e devido a grande falha de informação por parte das instituições financeiras, a lei obriga os bancos a facultarem um conjunto de dados, que mesmo que não seja visível para o cliente, este tem o direito de pedir que lhe seja facultado por meio dos seus profissionais, isto é, gestor de conta ou um funcionário do banco.

No contexto económico-financeiro apresentado no capítulo anterior, relativamente à escolha da CGD para investimento de poupanças, a CGD tem ao balcão um compêndio com todas as informações financeiras referente aos seus produtos e também está disponível no *site* do banco qualquer informação mais detalhada e profunda sobre os produtos financeiros, estratégia do banco ou qualquer outra informação referente aos serviços que a CGD oferece.

Durante a minha experiência pude comparar como em vários bancos muitos profissionais não têm os cuidados exigidos por lei ao emitir as recomendações necessárias. Confirmei que os profissionais da CGD estão muito bem divididos por conhecimento da área da qual depois encaminham os aforradores segundo as suas necessidades.

Para um cliente que quer investir, o profissional procura saber quais os seus objetivos, os prazos, a tolerância do risco é logo medido através de um instrumentos *online* feito pelo profissional em que mede o perfil do cliente ou aforrador de modo a aferir os produtos mais indicados para o cliente, e qual o rendimento do cliente.

Os profissionais da CGD levam em conta o nível de literacia financeira dos seus clientes. Referem com clareza a data de vencimento, os custos associados ao produto e os encargos, informam detalhadamente as condições de resgate, o nível do risco e período para o investimento.

A nível geral nota-se que os portugueses são avessos ao risco. Segundo um estudo da Deco Proteste, metade dos portugueses não aplicaram as suas poupanças por falta de dinheiro e também por medo da conjuntura económica que o país enfrenta. O peso das medidas de austeridade é evidente na economia e nas opções de investimento dos portugueses.

Mas realmente, a grande vantagem da Caixa Geral de Depósitos é ser um banco estatal, com um único acionista, que embora tenha os juros baixos, tem mais suporte de ser um banco estável e sólido. A CGD funciona como braço financeiro do Estado, ou seja, como grupo estruturante do sistema financeiro e que se distingue das outras instituições bancárias por uma cultura e função diferentes da banca comercial, traduzidas numa forte responsabilidade no apoio ao desenvolvimento económico.

Como visto no início, a CGD é um banco virado para o investidor particular e empresas, um banco que promove e incentiva o empreendedorismo, no âmbito da estratégia para o segmento empresas e no seguimento da campanha de comunicação sobre o apoio às Exportações.



Sendo o maior banco nacional, a CGD torna-se instrumento eficaz de solidez do sistema financeiro nacional promovendo uma evolução e uma articulação equilibradas entre crescimento e rentabilidade e funcionar de regulador/ponderador na prática da atividade financeira e económica.

A Caixa Geral de Depósitos é a marca nacional bancária mais valiosa, é o maior grupo financeiro português.



O valor da confiança de pequenos e grandes aforradores advém-lhe de ser pública e de ser gerida segundo os elevados padrões de ética e prossecução do interesse público.

A Caixa Geral de Depósitos (CGD) é, de acordo com a opinião dos portugueses, segundo o jornal de negócios, o banco nacional com maior capacidade para resistir à crise financeira internacional.

Cobertura geográfica do banco

A CGD cobre 100% do mercado português e para manter o mesmo nível de atendimento a Caixa possui o mesmo nível de configuração operacional em todas as agências e conta com equipamentos sofisticado para gestão da sua conta e de seus documentos, além de modernos sistemas que garantem o funcionamento ininterrupto das atividades e funcionamento 24 horas através das caixas automáticas e pela internet pelo serviço Caixa Direta onde poderá contar com o apoio de uma equipa especializada em soluções financeiras para clientes e residentes no estrangeiro, que responde às suas solicitações e o apoia nas suas decisões.

“Poderá de um modo simples, rápido e seguro consultar saldos e movimentos, subscrever produtos de poupança, agendar operações, entre outras opções, sobre as suas contas em Portugal, através do telefone ou da internet.

Tem ao seu dispor uma linha telefónica gratuita, disponível 24 horas por dia, que lhe permite a ligação direta a um comercial, que responderá às suas solicitações, como se estivesse numa Agência da Caixa, em Portugal.

A adesão ao Caixadirecta é gratuita e algumas das operações bancárias mais correntes, como transferências, requisição de cheques e operações de Bolsa, têm um preçário especial mais favorável do que se efetuadas na Agência.”¹⁰

A ampla cobertura de agências na cidade de Braga é um dos grandes diferenciais da CGD, que está estruturada para atender fisicamente o cliente em qualquer região, garantindo assim um tratamento personalizado e muito mais próximo, com alto nível de serviços.

E conforme frisamos no atendimento é importante haja um laço de confiança e bom tratamento com quem dá a cara na instituição.

A CGD tem o serviço CAIXAZUL, que é um serviço de acompanhamento financeiro personalizado com soluções exclusivas para os Clientes preferenciais. Esse serviço oferece a experiência e disponibilidade de um Gestor Dedicado e atento às necessidades do cliente e às oportunidades do mercado, seleciona e apresenta as melhores soluções financeiras. Esse serviço que a caixa tem, também dá Acesso privilegiado à uma gama de produtos financeiros.

Em resumo final, a CGD prima pelos valores institucionais da Caixa, levando em conta o reconhecimento, personalização, disponibilidade, dedicação, atitude, excelência e modernidade, garante a segurança e autenticidade das mensagens na troca de informação. Pude constatar que os profissionais estão preparados para prestar serviço de qualidade no que toca ao atendimento e aconselhamento, adequado a cada cliente e situação. Os profissionais tentam identificar as oportunidades que melhor servem as necessidades financeiras do cliente, apoiam as suas decisões de investimento, apresentam acesso a soluções selecionando as melhores alternativas entre os produtos e serviços que a Caixa oferece nas suas agências com toda a privacidade e comodidade.

5.3 A carteira de ativos ideal

Após o estágio na CGD consigo aconselhar uma carteira de ativos ideal a um cliente.

Para determinar essa carteira de ativos ideal há vários aspetos a ter em conta. Depois de delimitar os objetivos do cliente, avaliar o seu perfil de investidor e definir o horizonte temporal, é importante que ele analise as opções além das alternativas óbvias. Deve levar em conta, para uma melhor decisão, a taxa de administração, perfil do fundo e rentabilidade.

Considerando como pressuposto um cliente com grande liquidez, proponho uma aplicação num fundo com garantia de capital investido, de curto prazo, em que o cliente nunca perde esse mesmo capital. É um aspeto muito importante nos dias de incerteza que atualmente acontecem.

Uma carteira de ativos de curto prazo na CGD é composta por:



Figura 11: Composição de carteira de ativos de curto prazo, por tipo de ativo.

(fonte: CGD online)

“O objetivo principal do fundo é proporcionar aos participantes o acesso a uma carteira constituída por ativos cuja rendibilidade e estabilidade dependem da evolução das taxas de juro de curto prazo, bem como da evolução da qualidade de crédito dos emitentes em carteira.” (in CGD online).

Nesta categoria as duas propostas mais interessantes, consoante se trate de um investidor prudente ou um investidor equilibrado, são:

Proposta 1 - Caixa Fundo Monetário

No momento de incerteza económica que o país enfrenta, provavelmente sugeria que o cliente investisse na **Caixa Fundo Monetário** onde para já os custos são mais baixos e ele tem mais controle sobre o dinheiro aplicado.

Tabela 10 : Proposta de investimento na Caixa Fundo Monetário

Perfil de investidor	Prudente
Escalão de risco	Baixo
Política de rendimentos	Capitalização
Política de investimento	Instrumentos do mercado monetário de elevada liquidez
Prazo indicativo de investimento	Superior a 3 meses de Subscrição
Comissão de resgate e resgate	Prazo igual ou superior a 7 dias 0%
Pré-aviso	Mínimo de 2 dias úteis
Condições	Em qualquer momento, total ou parcialmente
Rentabilidade	Último ano 2,35%

(fonte: CGD Online)

Se considerarmos o investimento de 50 000€ pelo cliente referido é possível verificar os ganhos ao fim de 7 dias (*tempo mínimo aconselhável para não se mexer no dinheiro*):

Com a cotação atual de: 1,71% (12 meses) , 0,04% (7 dias), o ganho é de 17,50 €.

Proposta 2 – Fundos de Curto Prazo

Em alternativa, para um investidor menos prudente, mas equilibrado, outra solução são os **fundos de curto prazo** (fundo especial de investimento), com uma taxa de rentabilidade maior que o anterior, acompanhado de uma estratégia de investimento muito bem fundamentada.

Tabela 11 : Proposta de investimento em Fundos de Curto Prazo CGD

Perfil de investidor	Equilibrado
Escalão de risco	Baixo
Política de rendimentos	Capitalização
Política de investimento	Meios Monetários e Obrigações de Taxa Indexada
Prazo indicativo de investimento	Superior a 3 meses
Comissão de resgate e resgate	Prazo igual ou superior a 7 dias 0%
Pré-aviso	1 dia útil
Condições	Em qualquer momento, total ou parcialmente
Rentabilidade TLAE	Último ano 6,72%

(fonte: CGD Online)

A cotação é diária pelo que acompanha o crescimento do seu dinheiro diariamente. Ou, clientes com quantia acima de 30 mil euros gozam da possibilidade de negociar uma taxa acima da média.

Mais uma vez, se considerarmos o investimento de 50 000€ pelo cliente referido é possível verificar os ganhos ao fim de 7 dias (*tempo mínimo aconselhável para não mexer no dinheiro*):

Com a cotação atual: 4,16% (12 meses) , 0,08% (7 dias)), o ganho é de 40,83 €.

De entre as duas hipóteses referidas em cima, e consoante o seu perfil, o cliente de grande liquidez poderá fazer a sua opção.

6 CONCLUSÃO

Este relatório de estágio pretendeu apresentar as evidências da crise financeira e resposta ao mercado encontradas num contexto de 'dia-a-dia' na Caixa Geral de Depósitos, o banco estatal Português por excelência. O crédito bancário oferecido nos sistemas financeiros é uma atividade muito importante que pode gerir a economia global. Este deu aso à crise financeira de 2007 e depois a uma crise de dívida soberana com a qual Portugal ainda hoje lida, como apresentado nos diversos subcapítulos do capítulo 2. A Caixa Geral de Depósitos foi a instituição bancária portuguesa que manteve o montante de créditos durante o pós-2007, comparativamente a outras instituições que atuam no nosso país, e com a redução na oferta do crédito geral nacional. Na verdade consegui fazê-lo em parte pela segurança que os capitais públicos transmitem às famílias e empresas. Isto é, como apontado pelos nekeynesianos no capítulo 2, as reações dos bancos, genericamente, sugerem que na sua globalidade não conseguiram aproveitar as benesses que aconteceram, por causa da incerteza instalada. Em geral, as propostas apresentadas de investimentos oferecidos a clientes pela CGD (capítulo 5) parecem sustentar as ideias Keynesianas apresentadas, de que um banco gerido por regras estatais, como a CGD, consegue ser uma ferramenta de ação anticrise, oferecendo estabilidade e certeza nos investimentos e créditos. Em conclusão à análise da CGD, o grupo está num processo de reorientação estratégica em matéria de crédito e tem como objetivo de aumentar os recursos disponíveis para o setor exportador.

A nível pessoal e profissional, o estágio realizado na Agência da CGD de São Vicente, em Braga, contribuiu de forma determinante para a minha escolha profissional e possibilitou um desenvolvimento a nível pessoal e profissional, permitindo a ampliação de competências adquiridas no decorrer do percurso académico. Pude consolidar conhecimentos que permitiram uma melhor inserção e método de trabalho no mercado de laboral. Durante o estágio, adquiri novas competências, como aumentar a capacidade de utilização tecnologias de informação e comunicação; pude aprender e entender o verdadeiro sentido de ética profissional (crucial no mundo profissional); pude também acompanhar e adquirir conhecimentos relativos ao exercício da profissão e a compreender a atividade e a dinâmica do Grupo, pois num espaço curto tempo foi necessário conhecer a atividade da empresa, as tarefas a realizar e métodos de como se efetuam tais tarefas, para rápida e eficazmente obter os resultados desejados.

As tarefas executadas obrigavam à compreensão do contexto e do funcionamento da CGD. Estas tarefas promoveram um aprimoramento dos conhecimentos de Economia Financeira e Bancária, sendo a área mais relevante no estágio a de investimento e aplicações financeiras. Por outro lado, naturalmente os trabalhos realizados no estágio em causa, que apostam na melhoria da qualidade do atendimento, e na angariação de clientes, refletem a actual conjuntura económica portuguesa. Não se pode falar da conjuntura económica e agentes financeiros de Portugal sem fazer uma ligação ou relacionarmos isso ao enquadramento económico e financeiro particularmente difícil e desfavorável que abrandou a economia mundial, não só pelo cenário de desaceleração e incerteza económica quanto ao futuro do

Euro, mas também da instabilidade dos mercados financeiros internacionais que se vive a nível mundial e europeu.

Em conclusão, o estágio permitiu perceber a relação direta entre a realidade do mestrado com a realidade profissional do sector bancário, numa instituição portuguesa clássica, afetada pela crise.

REFERÊNCIAS E BIBLIOGRAFIA

(Websites gerais consultados em Maio de 2013, restantes consultados a consultado a 20/12/2013)

Caixa Geral de Depósitos: www.cgd.pt

Banco de Portugal: www.bportugal.pt/pt

Referências e Bibliografia

Aparas, H.D., 2010. Transferência de risco de crédito e estabilidade: ISEG, UTL.

Associação Portuguesa de Bancos – APB, 2013. O que é o sistema financeiro

http://www.apb.pt/sistema_financeiro/o_que_e

Banco Central do Brasil - BCB, 2013. Origem e Evolução do Dinheiro.

<http://www.bcb.gov.br/?ORIGEMOEDA>

Cintra, M.A.M., Farhi, M., 2008. A crise financeira eo global shadow banking system. Novos estudos-CEBRAP, 35-55.

Claessens, S., Kose, M.A., Laeven, L., Valencia, F., 2013. Financial Crises: Causes, Consequences, and Policy Responses: IMF Publications, forthcoming.

CMVM – CGD, 2012. Actividade Consolidada CGD 2012.

<http://web3.cmvm.pt/sdi2004/emitentes/docs/FR42102.pdf>

Dyson, B., Greenham, T., Ryan-Collins, J., Werner, R.A., 2011. Towards a Twenty-First Century Banking and Monetary System. Submission to the Independent Commission on Banking.

<http://www.neweconomics.org/sites/neweconomics.org/files/Submission-ICB-Positive-Money-nef-Soton-Uni.pdf>.

Eichengreen, B.J., 1998. Globalizing capital: a history of the international monetary system: Princeton University Press.

Encyclopaedia Britannica (E. Britannica, 2013) “Central Bank”

<http://www.britannica.com/EBchecked/topic/102342/central-bank>

Filho, F.F., 2006. As propostas Keynesianas de reforma do sistema monetário internacional: em busca da neutralidade da moeda de conversibilidade internacional?, Working Papers.

Department of Economics, Universidade Federal do Paraná: Universidade Federal do Paraná.

Fundo Monetário Internacional – FMI, 2013. About. <https://www.imf.org/external/about.htm>

González, F., 2005. Bank regulation and risk-taking incentives: An international comparison of bank risk. Journal of Banking & Finance 29, 1153-1184.

Greco, T.H., 2001. Money: understanding and creating alternatives to legal tender: Chelsea Green Publishing.

Greenlaw, 2009. International Finance class at the University of Mary Washington.

<http://2008financialcrisis.umwblogs.org/executive-summary/>

- Haidar, J., 2012. Sovereign Credit Risk in the Euro Zone. World Economics 13.
- Hellmann, T.F., Murdock, K.C., Stiglitz, J.E., 2000. Liberalization, moral hazard in banking, and prudential regulation: Are capital requirements enough? Am Econ Rev, 147-165.
- Honkapohja, 2009. Financial crises: characteristics and crisis management.
<http://www.actuaries.org/ASTIN/Colloquia/Helsinki/Presentations/Honkapohja.pdf>
- Instituto Camões, 2013. Moeda fiduciária, definição. https://www.instituto-camoes.pt/lextec/por/domain_2/definicao/21828.html , <http://conceito.de/lei-organica> (Conceito de Lei Orgânica)
- Jones, C.I., 2009. The Global Financial Crisis of 2007–20?? A Supplement to Macroeconomics 1, 1-45.
- Lipsey, R.G., Chrystal, K.A., 1999. Principles of economics: Oxford University Press Oxford.
- Mankiw, G., 2009. Macroeconomics, 6th: Worth Publishers, New York.
- Matutes, C., Vives, X., 2000. Imperfect competition, risk taking, and regulation in banking. European Economic Review 44, 1-34.
- Mortágua, M.R., 2011. The role of Caixa Geral de Depósitos in the recent economic crisis (2007-2011): does public ownership make a difference?: ISCET, IUL.
- Nelson, R.M., 2012. The Eurozone crisis: Overview and issues for Congress: Congressional Research Service.
- Pimentel, M., 2013. Bancos melhores não chega.
<http://www.publico.pt/economia/noticia/bancos-melhores-nao-chega-1602883> , de 12/08/2013
- Rothbard, M.N., 2008. The mystery of banking: Ludwig von Mises Institute.
- Ryan-Collins, J., Greenham, T., Werner, R., Jackson, A., 2011a. Where does money come from. New Economics Foundation.
- Ryan-Collins, J., Greenham, T., Werner, R., Jackson, A., 2011b. Where does money come from? A guide to the UK monetary and banking system: New Economics Foundation.
- Scholte, J.A., 2013. Civil Society and Financial Markets, International IIPPE Conference. Institute of Social Studies, The Hague.
- Seater, Library of Economics and Liberty, 2008. Government Debt and Deficits.
<http://www.econlib.org/library/Enc/GovernmentDebtandDeficits.html>
- Stiglitz, J.E., 1993. The role of the state in financial markets: Institute of Economics, Academia Sinica.
- Versignassi, A., 2012. Crash: Leya.